

Indagine Altroconsumo sui provider di luce e gas: Octopus Energy, Sorgenia, Alperia e Dolomiti Energia in cima alla classifica

L'inchiesta registra una qualità complessivamente buona dei servizi offerti dai 19 fornitori di luce e gas presi in esame, ma "servizio clienti" e "presenza e gestione degli eventuali problemi" vanno migliorati

10 ottobre 2024 – Anche quest'anno Altroconsumo ha effettuato la consueta [indagine sui provider di luce e gas](#): tra i 19 fornitori presi in esame, **Octopus Energy, Sorgenia, Alperia e Dolomiti Energia sono risultati i migliori per "qualità globale"** ottenendo un punteggio ottimo, ovvero con almeno 75 punti su 100.

Per stilare la classifica sono state analizzate la **documentazione contrattuale e le informative precontrattuali, la soddisfazione degli utenti rispetto al servizio clienti, la trasparenza delle bollette e la presenza e gestione di eventuali problemi**. Per scegliere correttamente un fornitore di luce e gas è importante infatti valutare la convenienza, ma anche la qualità del servizio: **con questa indagine Altroconsumo mira dunque a mettere a disposizione dei consumatori uno strumento utile per compiere una scelta consapevole**, soprattutto in una fase in cui il mercato tutelato è terminato e molti cittadini devono ancora prendere dimestichezza con il mercato libero.

In generale, la classifica registra una **qualità complessivamente buona dei servizi** offerti: la **maggioranza degli operatori, 12 su 19, hanno "Qualità globale" buona** (con punteggio tra 65 e 74), i quattro vincitori hanno ricevuto un voto ottimo e infine tre hanno ottenuto una valutazione "media", ovvero Iren, Enel e Wekiwi.

Anche se non ci sono provider di "Qualità globale" bassa, le differenze tra i punteggi possono essere anche significative, come si vede nella tabella riassuntiva:

ENERGIA ELETTRICA E GAS						
Fornitore	QUALITÀ GLOBALE (SU 100)	Soddisfazione per il call center	Soddisfazione per il servizio clienti online	Presenza e gestione dei problemi	Soddisfazione per la trasparenza della bolletta	Condizioni contrattuali
 OCTOPUS ENERGY	83	84	83	81	86	80
 SORGENIA	79	76	75	66	80	90
 ALPERIA	77	75	72	89	74	80
 DOLOMITI ENERGIA	75	75	71	64	77	80
ENGIE	72	74	71	61	75	74
NEN	72	70	76	71	78	64
E.ON ENERGIA	71	66	68	63	73	80
ESTRA	71	67	64	64	68	90
ILLUMIA	70	74	64	69	72	70
PLENITUDE	70	62	62	62	66	95
EDISON ENERGIA	69	65	64	64	71	75
PULSEE	67	59	64	64	72	74
AGSMAIM ENERGIA	66	63	60	63	68	74
HERACOMM	66	62	61	60	62	85
A2A ENERGIA	65	62	60	60	65	75
ACEA ENERGIA	65	57	55	61	63	85
ENEL ENERGIA	63	56	57	54	59	85
IREN LUCE GAS	63	57	58	60	61	80
WEKIWI	56	45	55	60	64	55

Qualità bassa Qualità ottima

 Provider Consigliato (con Qualità ottima, almeno 75 punti su 100)

Osservando più in dettaglio, si può notare come - a giudizio degli esperti di Altroconsumo - **le condizioni contrattuali sono fatte piuttosto bene. Ragionamento analogo vale per la soddisfazione sulla trasparenza delle bollette**, giudicate dal campione di consumatori coinvolto nell'indagine di soddisfazione. **Le note dolenti, invece, sono il “servizio clienti” e la “presenza e gestione degli eventuali problemi”.**

Non è un caso che le maggiori variazioni nei punteggi ottenuti tra un operatore e l'altro si registrino nella soddisfazione per **l'assistenza ricevuta dal Customer Care**. In parecchi casi il giudizio è solo medio; e questo vale nel caso del servizio tradizionale, via telefono, ma soprattutto nel caso dei canali digitali (email, app, sito del fornitore), che evidentemente vanno migliorati.

Per quanto riguarda invece la **“Presenza e gestione dei problemi”**, una nuova valutazione introdotta quest'anno per valutare l'affidabilità di un fornitore, emerge come il **18% degli utenti che negli ultimi 12 mesi ha avuto problemi**, percentuale non irrilevante, ha segnalato una **soddisfazione molto bassa** in merito alla loro gestione, con l'eccezione di Alperia e Octopus, che hanno ricevuto voti ottimi.

Nota metodologica:

Per realizzare la classifica sulla qualità del servizio dei provider, Altroconsumo ha selezionato 19 fornitori di luce e gas considerando i più importanti presenti sul mercato energetico e i provider con i quali ha stipulato accordi individuabili attraverso il comparatore di tariffe. Sono coinvolti i fornitori di gas e luce che coprono, rispettivamente, almeno il 70% - 80% della popolazione. Per capire quanto i clienti sono soddisfatti del servizio, sono stati intervistati con un questionario online, inviato a marzo 2024, 11.333 soci dell'organizzazione, utenti di luce e gas. In particolare Altroconsumo ha chiesto ai soci **quanto fossero soddisfatti del call center** dei provider (peso della variabile sul giudizio globale: 20%), del **servizio clienti online** (peso variabile: 18%) e della **trasparenza della bolletta** (peso variabile: 30%). Inoltre è stato chiesto se avessero avuto **problemi con i fornitori** e quanto fossero soddisfatti della loro **gestione** (peso variabile: 12%). La valutazione delle condizioni contrattuali, infine, ha un peso sul giudizio globale pari al 20%.