

# Qualità Providers Energia

Pubblicazione: Inchieste, Ottobre 2020

## Metodologia e criteri di valutazione

### *Selezione degli Operatori oggetto dell'indagine*

L'analisi verte sulle Società di Vendita di energia elettrica e gas che soddisfano i seguenti criteri:

- Soggetti presenti nell'elenco dei primi venti Gruppi Societari per vendite al mercato finale<sup>1</sup>, come da Relazione Annuale dell'Authority di settore (ARERA) pubblicata per l'anno 2019<sup>2</sup>;
- Qualora uno dei Provider sia tra i primi venti per uno solo dei due segmenti, si analizza comunque la performance in entrambi i segmenti (si tratta infatti di *brand* molto noti presso la clientela), solo nel caso in cui l'attività di vendita sia effettuata su tutto il territorio nazionale<sup>3</sup>;
- Società di Vendita di energia elettrica e gas con *partnership* in essere con Altroconsumo;
- Società di Vendita di energia elettrica che, pur non rientrando nell'elenco dei primi venti Gruppi Societari per vendite sul mercato finale, facciano parte dei primi 15 esercenti il Servizio di Maggiore Tutela, sulla base delle medesime fonti; laddove tali Società offrissero anche piani tariffari sul mercato libero del gas, si procede alla loro valutazione anche per tale segmento.

### *Elaborazione dell'indicatore globale di qualità e variabili utilizzate per l'analisi*

#### *Scala di valutazione applicata alle variabili utilizzate*

Per ognuna delle variabili coinvolte nell'analisi si procede a una valutazione mediante una scala da 0 a 100<sup>4</sup> e si assegnano dei giudizi sulla base dei seguenti intervalli:

- Da 0 a 49 si assegna una valutazione Qualità Bassa
- Da 50 a 64 si assegna la valutazione Qualità Media
- Da 65 a 74 si assegna la valutazione Qualità Buona

---

<sup>1</sup> Dati espressi in GWh e Mm<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Alla data di chiusura del lavoro la versione 2019 era l'ultima disponibile con dati consolidati e definitivi.

<sup>3</sup> La verifica di tale condizione è stata effettuata utilizzando l'Anagrafica Operatori disponibile sul sito web del Regolatore.

<sup>4</sup> Unica eccezione è costituita dalla variabile che utilizza i dati pubblicati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, per la quale, in virtù delle caratteristiche del mercato, pur applicando una scala da 0 a 100 si è posto un valore minimo pari a 40, utilizzato per la definizione delle valutazioni

- Oltre 75 si assegna la valutazione Qualità Ottima

L'indicatore finale, media ponderata delle valutazioni delle singole variabili, assumerà quindi un valore compreso tra 0 e 100 ed esprimerà un giudizio di qualità che, in base al risultato della media, apparterrà a una delle categorie precedentemente descritte: Ottima, Buona, Media o Bassa.

Di seguito si riportano le variabili utilizzate e i pesi applicati per ciascuna variabile nella definizione della media ponderata. Il peso applicato alle diverse variabili è costante al variare del segmento, energia elettrica o gas naturale.

#### *Condizioni Generali di Fornitura proposte dai Provider alla clientela domestica*

La valutazione delle Condizioni Generali di Fornitura applicate alla clientela domestica è stata effettuata da Altroconsumo sulla base della documentazione reperita presso le Società di Vendita stesse oppure, dai siti web dei Provider analizzati (a titolo indicativo e non esaustivo: condizioni generali di fornitura per la clientela domestica; informativa precontrattuale e nota informativa; modulistica per la sottoscrizione della proposta commerciale, per l'esercizio del diritto di ripensamento, per l'inoltro dei reclami; informativa sulla procedura di conciliazione obbligatoria, sugli standard specifici di qualità commerciale e sugli indennizzi automatici).

In particolare, sono state passate al vaglio le seguenti voci: Proposta irrevocabile e conclusione del contratto, Diritto di ripensamento, Recesso dal contratto, Modifica unilaterale delle condizioni, Reclami e conciliazione, Foro competente, Interruzione della fornitura, Cessione del contratto, Indennizzi automatici, Garanzie di pagamento, Sospensione della fornitura in caso di mora, Clausole vessatorie o contrarie ai diritti del consumatore.

Il peso applicato alla variabile nella definizione dell'indicatore globale di qualità è pari a 10%.

#### *Indicatori pubblicati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e loro sintesi in un indicatore elaborato da Altroconsumo*

Si tratta degli indicatori pubblicati dal Regolatore nel documento "Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie dei clienti elettrici e gas naturale, anno 2018. Rapporto 331/2019/I/COM"<sup>5</sup>, riferiti ai clienti domestici di energia elettrica, serviti in bassa tensione e ai clienti gas serviti in bassa pressione:

- IRC: Indicatore di reclusività
- IINFO: indicatore di richiesta di informazione
- ICRC: indicatore di capacità di risposta ai reclami entro gli standard stabiliti dal Regolatore
- ICINFO indicatore di capacità di risposta alle richieste di informazione entro gli standard stabiliti dal Regolatore

I dati di cui sopra, sono stati utilizzati da Altroconsumo per calcolare un indicatore sintetico relativo ai reclami e alle richieste di informazioni che è costituito, per Provider, da una media ponderata.

---

<sup>5</sup> Alla data di chiusura del lavoro la versione 2018 era l'ultima disponibile con dati consolidati e definitivi.

Le valutazioni di ARERA sono pubblicate in tabelle in cui gli Operatori sono raggruppati in intervalli, per ogni indicatore. Ogni intervallo raccoglie il 10% della popolazione analizzata (concetto statistico di decile). Nel primo intervallo è compreso il 10% dei Provider con le migliori performance e così via sino al 100% della popolazione. La distribuzione dei dati e l'ampiezza dei decili varia al variare dei diversi indicatori.

Al fine di costruire l'indicatore sintetico, per ogni indicatore pubblicato da ARERA, Altroconsumo ha assegnato una valutazione ad ognuno dei decili delle distribuzioni. A tutti gli Operatori appartenenti al medesimo decile è quindi applicata la stessa valutazione.

Le valutazioni applicate ai diversi decili sono ottenute seguendo i seguenti criteri:

- La valutazione pari a 100 viene assegnata laddove l'Operatore risulti sempre in grado di rispondere ai reclami e alle richieste di informazioni entro i termini stabiliti da ARERA oppure laddove l'indicatore di reclusività sia pari a 0.
- Le valutazioni per i decili sono definite tenendo conto di come si articolano le distribuzioni dei quattro indici e dell'ampiezza dei diversi intervalli in cui si articolano i decili stessi.
- In virtù delle caratteristiche dei dati e del mercato, si posto un limite minimo di valutazione pari a 40

Le tabelle che seguono riportano le valutazioni assegnate da Altroconsumo ai decili delle distribuzioni relative a ognuno dei quattro indicatori pubblicati dal Regolatore.

INDICATORE DI RECLAMOSITA'			
Energia elettrica		Gas naturale <sup>(1)</sup>	
Decile	Valutazione	Decile	Valutazione
1	95	1	95
2	90	2	95
3	80,5	3	95
4	73,3	4	92
5	72,7	5	82
6	70,6	6	72,5
7	68,9	7	68
8	57	8	62
9	48,9	9	48,5
10	44,4	10	44

INDICATORE DI RICHIESTA DI INFORMAZIONI			
Energia elettrica		Gas naturale	
Decile	Valutazione	Decile	Valutazione
1	93,6	1	92,1
2	90,9	2	87,1
3	85,9	3	82,5
4	78,6	4	77,5
5	69,5	5	72,8
6	57	6	68,3
7	48,2	7	57
8	46,3	8	48,2
9	42,6	9	44,1
10	42,6	10	40,5

INDICATORE DI CAPACITÀ DI RISPOSTA AI RECLAMI			
Energia elettrica		Gas naturale	
Decile	Valutazione	Decile	Valutazione
1	95	1	95
2	91,8	2	88,3
3	81,8	3	78,3
4	69,5	4	72,8
5	59,5	5	70,7
6	52,5	6	67,3
7	48,4	7	60
8	47,3	8	55
9	44,6	9	46,5
10	41,3	10	42

INDICATORE DI CAPACITÀ DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE			
Energia elettrica		Gas naturale	
Decile	Valutazione	Decile	Valutazione
1	95	1	95
2	90,7	2	92,9
3	83,7	3	87,8
4	77,9	4	79,8
5	69,5	5	69,5
6	57	6	57
7	48,2	7	48,4
8	47	8	47,5
9	46	9	45,7
10	42,8	10	42,1

(1) Per il segmento gas naturale e relativamente ai primi tre decili si riporta il valore massimo, che non è però applicato poiché nessuno dei provider considerati appartiene a tali classi

Per ogni Provider, e per ognuno dei quattro indicatori ARERA, si è quindi considerata la valutazione in base al decile di appartenenza. Le quattro valutazioni ottenute, associate pesi assegnati agli indicatori (i pesi sono stati definiti da Altroconsumo) danno origine, mediante media ponderata all'indicatore sintetico.

Di seguito i pesi (identici nel segmento energia elettrica e gas naturale) applicati ai dati ARERA.

- IRC: indicatore di reclusività: 40%
- ICRC: indicatore capacità risposta ai reclami: 40%
- IINFO: indicatore richieste di informazione: 10%
- ICINFO: indicatore capacità di risposta alle richieste di informazione: 10%

Si riporta infine il peso della variabile generata a partire dai dati ARERA nella definizione dell'indicatore globale di qualità, che è pari a 10%.

#### *Indagine di soddisfazione effettuata su un campione di utenti*

Ai fini del calcolo dell'indicatore globale di qualità vengono considerati i seguenti indici di soddisfazione:

- soddisfazione complessiva
- call center del Provider
- servizi disponibili sul sito web del Provider
- trasparenza della bolletta.

I dati sono raccolti attraverso questionari inviati con frequenza annuale a un campione di utenti di energia elettrica e gas.

La distribuzione dei questionari avviene in modo da garantire che ogni rispondente possa compilare il questionario una volta soltanto.

Per il calcolo degli indici di soddisfazione, vengono prese in considerazione le risposte delle ultime due indagini in ordine di tempo: i risultati riportati sono basati sulle indagini svolte nel marzo 2020 e nel marzo 2019 con le quali sono stati raccolti complessivamente 30.349 questionari validi.

Il numero di risposte ottenute complessivamente per i provider di energia elettrica e gas è il seguente:

Energia elettrica	19.870
Gas	16.324

Gli indici di soddisfazione si basano sulle valutazioni (da 1 a 10) espresse dai rispondenti relativamente alle voci indicate.

Alle valutazioni raccolte nel marzo 2020 è stato attribuito peso doppio rispetto a quelle raccolte nel marzo 2019.

Di seguito i pesi applicati alle grandezze risultanti dall'indagine di soddisfazione, ai fini del calcolo dell'indicatore globale di qualità:

- Il peso per l'indice di soddisfazione complessiva è pari a 50%.

- Il peso per l'indice relativo alla soddisfazione per l'attività di call center è pari a 11%.
- Il peso per l'indice relativo alla soddisfazione per i servizi online è pari a 4%.
- Il peso per l'indice relativo alla soddisfazione per la trasparenza dei documenti di fatturazione è pari a 15%

#### *Attribuzione del sigillo Provider consigliato*

Per ricevere il titolo di "Provider consigliato", un Operatore deve ottenere una valutazione globale di qualità almeno pari a 75 (qualità ottima).

I sigilli Altroconsumo "Provider consigliato" vengono attribuiti per i seguenti segmenti

- Energia elettrica
- Gas