



## **L'associazione dei consumatori Codici attribuisce a Sorgenia il massimo della valutazione del Codici Energy Rating**

*Sorgenia ha aperto le porte della propria sede all'associazione dei consumatori Codici per consentirle di analizzare e valutare le attività messe in campo nei confronti di clienti e prospect. La digital energy company si è aggiudicata il massimo della valutazione attribuibile secondo il Codici Energy Rating, ovvero quella di "operatore molto affidabile" rispetto al diritto dei consumatori.*

Milano, 24 luglio 2018 – Nella sede di **Sorgenia** si è parlato oggi del cambiamento in atto nel mercato elettrico italiano, cui è strettamente collegato un mutato atteggiamento dei consumatori, più consapevoli ed esigenti. L'occasione è stata la conclusione del progetto di valutazione cui Sorgenia ha deciso di aderire per analizzare le **aree che hanno maggiore rilevanza nella gestione della relazione con i consumatori**. Quattro gli audit eseguiti da **Codici**, l'associazione indipendente esperta nelle politiche consumer-friendly che ha messo a punto l'indice che valuta, su una scala da 1 a 4, la correttezza e trasparenza delle azioni intraprese dalle aziende del mercato libero dell'energia nei confronti dei consumatori, i punti di forza e le eventuali aree di miglioramento. Cinque le aree esaminate: i processi di vendita, la customer care, la gestione del credito, la conciliazione e la contrattualistica. Il risultato dell'audit è stato molto positivo: Sorgenia si è aggiudicata 4 raggi, il massimo della valutazione attribuibile dal Codici Energy Rating.

*"L'eccellenza dell'esperienza che vivono i nostri clienti è al centro delle nostre strategie e dei nostri progetti. È importante, quindi, che non si smetta mai di verificare cosa si può correggere o migliorare nei nostri processi e nel nostro approccio a chi ci ha preferiti – ha commentato **Simone Lo Nostro, Direttore Mercato e ICT di Sorgenia**. La scelta di un partner come Codici è stata quindi naturale, sia perché si tratta di una associazione che ha un grande feeling con i consumatori e ne conosce le esigenze, sia perché si è dotata di uno strumento che si adatta perfettamente a svolgere un'analisi analitica e precisa di tutti i nostri punti di contatto con i clienti. Cercavamo la conferma che trasparenza, semplicità e chiarezza fossero effettivamente le parole chiave che non solo ci guidano, ma anche vengono identificate dai consumatori nel momento in cui diventano clienti Sorgenia, e perché no anche prima. Il rating estremamente positivo che abbiamo ricevuto da Codici ci conferma di aver intrapreso la strada corretta".*

*"Abbiamo intrapreso questo percorso a salvaguardia dei consumatori e delle aziende che operano in tutta trasparenza per guadagnarsi una fetta di mercato, rendendolo realmente concorrenziale – afferma **Ivano Giacomeli, Segretario Nazionale di Codici**. La nostra azione è atta ad orientare e supportare il consumatore durante la transizione verso il mercato libero, che lo vedrà protagonista da qui ad un anno, nonché a creare un paradigma di riferimento per tutti gli operatori che vorranno competere senza essere scorretti. Ovviamente*



*apprezziamo il fatto che le aziende si aprano al Codici Energy Rating mettendosi in discussione, non è affatto scontato che un'azienda ti permetta di valutare i propri processi aziendali. Ma tengo a precisare che il nostro intento non è quello di ergerci a giudici saccenti, tutt'altro! Codici in questo contesto suggerisce in punta di piedi delle aree di miglioramento affinché azienda e consumatore non abbiano, o riducano al minimo, problematiche sgradevoli di qualsivoglia natura”.*

### **Il mercato**

L'incontro è stato anche l'occasione di fare una disamina più ampia del mercato elettrico italiano: nel 2017, secondo quanto emerge dalla relazione ARERA, **3 operatori detengono il 45% del mercato**, mentre il restante **75% è suddiviso tra 16 player**. E ancora: nel libero mercato, i primi 20 concorrenti hanno il 78% delle utenze, i restanti 544 ne hanno solo il 22%. **A questo si aggiunge che 3,8 milioni di consumatori (il 10% del totale) hanno cambiato fornitore almeno 1 volta e il tasso di switching sta crescendo sensibilmente.** In un panorama così complesso, cresce l'importanza delle associazioni cui i consumatori si rivolgono sempre più spesso per fugare tutti i loro dubbi. Bisogna altresì tener presente che ci sono ancora **18 milioni di utenti nel servizio di tutela** (61% del mercato) che il 1° luglio 2019 dovranno necessariamente scegliere.

### **Le preferenze dei consumatori**

**Proposta monoraria**, nonostante l'abitudine consolidata alle fasce, **prezzo fisso e due fornitori differenti per luce e gas**: queste sono, a oggi, le preferenze degli italiani. Ma nel futuro, cosa conterà davvero per i consumatori? Da una ricerca Codici emerge che il **prezzo non rappresenterà più il primo elemento a guidare la scelta del fornitore**; saranno di gran lunga più importanti **chiarezza delle informazioni, trasparenza e capacità di rispondere rapidamente alle richieste**. E, per chiudere: i clienti sono sempre più interessati ai fornitori che offrono opzioni di **energia 100% rinnovabile e sistemi di raccolta punti**. Ovvero, l'energia deve essere sostenibile e concorrere all'economia di casa.

*Sorigenia nasce nel 1999 con l'avvento del mercato libero dell'energia ed è oggi uno dei maggiori operatori italiani per la produzione e la vendita di elettricità e per l'approvvigionamento e la vendita di gas naturale. L'offerta commerciale si sviluppa online e fa leva sulla scelta consapevole da parte dei clienti e su innovativi servizi digitali che rendono più semplice il rapporto con l'energia.*

*CODICI - Centro per i Diritti del Cittadino, è un'Associazione di cittadini impegnata ad affermare, promuovere e tutelare i diritti dei cittadini con particolare riferimento alle persone più indifese ed emarginate. Nasce nel 1987 come CO.DI.CI. e si afferma nel 1993 come coordinamento di associazioni per la tutela dei diritti del cittadino, nel 1998 scioglie la sua struttura confederativa e si trasforma nell' Associazione CODICI centro per i diritti del cittadino, quale associazione impegnata ad affermare i diritti dei cittadini consumatori, senza distinzione di classe, sesso, credenza religiosa e appartenenza politica. Un'attività presente in modo capillare sull'intero territorio nazionale. L'Associazione, infatti, con le sue sedi regionali e provinciali, si caratterizza per il contatto diretto che cerca di creare con i cittadini, al fine di cogliere le reali necessità ed offrire soluzioni concrete.*