



Trasparenza, affidabilità e attenzione al cliente: Estra si distingue nell'indagine di Altroconsumo sui fornitori di energia

L'analisi sulla qualità dei servizi premia il Gruppo che ottiene il punteggio più alto nelle condizioni contrattuali

25 settembre 2026 – La qualità della relazione con il cliente si misura soprattutto nella chiarezza delle condizioni, nella trasparenza delle informazioni e nella capacità di prevenire e gestire i problemi. È questo uno degli elementi che emerge dalla nuova **indagine di Altroconsumo sui fornitori di luce e gas**, realizzata attraverso l'esperienza di quasi 7.000 soci e l'analisi della documentazione contrattuale.

In questo quadro, **Estra ottiene 91 punti su 100 nella valutazione delle condizioni contrattuali, il risultato più alto tra i 22 operatori analizzati**. Positivo anche il giudizio sulla trasparenza della bolletta, che raggiunge 80 punti, con Estra tra i fornitori che nell'ultimo anno hanno registrato un miglioramento passando dalla fascia buona a quella ottima.

Un altro dato significativo riguarda la presenza di problemi: **solo il 9% dei clienti Estra coinvolti nell'indagine dichiara di averne avuti negli ultimi dodici mesi, la percentuale più bassa rilevata tra i fornitori analizzati**.

I risultati si inseriscono in un percorso nel quale Estra ha scelto **di fare della trasparenza e del dialogo con i consumatori un elemento strutturale del proprio modo di operare**. Ne è un esempio il Protocollo di autoregolazione volontaria sui contratti e sulle attivazioni non richieste, rinnovato nel maggio scorso con le principali Associazioni dei consumatori e che introduce garanzie ulteriori rispetto agli obblighi di legge.

*“Per un’azienda che opera ogni giorno nella vita delle persone, l’affidabilità nasce prima di tutto dalla qualità del rapporto con il cliente – dichiarano **Francesco Macrì e Nicola Ciolini, presidente e AD di Estra** –. Trasparenza, correttezza e ascolto non sono per noi soltanto principi, ma impegni concreti che abbiamo scelto di condividere anche con le Associazioni dei consumatori. Il riconoscimento di Altroconsumo valorizza il lavoro svolto finora e ci restituisce un riscontro importante sulla strada intrapresa. Ma è anche e soprattutto un punto da cui ripartire, con la consapevolezza che la fiducia si costruisce ogni giorno e che il nostro impegno deve continuare a tradursi in una qualità del servizio sempre più alta”.*