

**DELIBERAZIONE 1 FEBBRAIO 2018**  
**39/2018/R/COM**

**MODIFICHE E SEMPLIFICAZIONI ALLA PARTE III DEL TESTO INTEGRATO DELLA  
REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA  
ELETTRICA E GAS NATURALE**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA  
RETI E AMBIENTE**

Nella 1005<sup>a</sup> riunione del 1 febbraio 2018

**VISTI:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- il Testo integrato monitoraggio retail (TIMR), Allegato A alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 7 novembre 2011, ARG/com 151/11e s.m.i;
- il Rapporto 31 maggio 2016, 278/2016/I/com, intitolato "Rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici delle aziende di vendita di elettricità e gas – 2015" (di seguito: Rapporto call center 2015);
- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) (di seguito: TIQV), Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e s.m.i;
- il Rapporto 15 giugno 2017, 425/2017/I/com, intitolato "Rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici delle aziende di vendita di elettricità e gas" (di seguito: Rapporto call center 2016);
- la deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2017, 474/2017/E/com, recante "Avvio di un'indagine pilota in tema di soddisfazione dei clienti finali per le risposte a reclami scritti o richieste di informazioni ricevute dalle imprese di vendita di energia elettrica e di gas naturale" (di seguito: deliberazione 474/2017/E/com);
- il Rapporto 30 novembre 2017, 801/2017/I/com, intitolato "Monitoraggio Retail: Rapporto per l'anno 2016 in aggiornamento dei precedenti rapporti 2012-13 e 2014-15".

**CONSIDERATO CHE:**

- le disposizioni contenute nella Parte III, del TIQV, che regola la qualità dei servizi telefonici, prevedono tra l'altro, per tutti gli esercenti la vendita, il rispetto di obblighi minimi di servizio (articoli 22 e 23), di standard generali tecnici (articoli 25, 26 e 27) e sottopongono gli esercenti di maggiori dimensioni (con più di 50.000 clienti finali e con una media giornaliera di chiamate ai propri call center

uguale o superiore a 400) ad un costante monitoraggio attraverso una indagine semestrale sulla soddisfazione dei clienti finali che hanno utilizzato i servizi telefonici (articolo 31). La regolazione contempla inoltre le disposizioni sulla registrazione dei dati relativi agli obblighi di servizio e agli standard generali su base mensile e di comunicazione semestrale dei dati all'Autorità;

- i livelli di qualità tecnica registrati dagli indicatori di Accesso al servizio (AS), Livello di servizio (LS) e Tempo medio di attesa (TMA) hanno fatto registrare continui miglioramenti e, come risulta dai Rapporti call center 2015 e 2016 sono elevati e sufficientemente diffusi tra gli operatori, attestandosi inoltre mediamente su livelli superiori agli standard prefissati;
- a partire dal 1 gennaio 2017 i livelli minimi degli indicatori tecnici TMA e l'LS sono stati aggiornati per tenere conto dei miglioramenti raggiunti negli anni precedenti;
- i Rapporti call center 2015 e 2016 mettono in particolare in evidenza il trend miglioramento della soddisfazione dei clienti finali rispetto ai servizi telefonici; l'andamento della media annua dell' indicatore di *customer satisfaction* (Indice complessivo di soddisfazione ICS) che scaturisce dai risultati delle indagini effettuate dal secondo semestre 2008 ad oggi evidenzia un miglioramento pressoché costante nel tempo (si passa infatti da un valore medio annuo di 82,2 nel 2009 ad un valore di 91,7 nel 2016) attestandosi ormai su livelli tali che le variazioni semestrali risultano molto contenute. Negli ultimi due anni la variazione media è stata dello 0,65%;
- anche le aspettative dei clienti finali rispetto alla qualità del servizio telefonico, sempre rilevate dalla indagine di *customer satisfaction* si confermano stabili anno dopo anno restando fondamentalmente alte, nel quadro generale di soddisfazione; l'esigenza di risoluzioni rapide e risposte telefoniche, nel caso di telefonate ripetute, coerenti. I soli giudizi completamente negativi riscontrati nel corso degli ultimi semestri provengono sostanzialmente dal 20% dei clienti che hanno telefonato più di una volta per un problema o un reclamo;
- infine, per quanto riguarda i reclami e controversie, l'articolo 39 del TIQV prevede che entro il 31 maggio di ogni anno, a partire dal 2018, venga pubblicato un Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie; il Rapporto conterrà, tra l'altro, i risultati delle indagini di soddisfazione sulla qualità delle risposte scritte ricevute. Per il rapporto 2018 è prevista la pubblicazione degli esiti generali della indagine pilota 2017, avviata con deliberazione 474/2017/E/com.

**RITENUTO CHE:**

- il monitoraggio semestrale degli standard generali relativi agli indicatori di qualità tecnica garantisce che eventuali peggioramenti del servizio in termini di accesso al servizio restino permanentemente monitorati;
- l'evidenza della stabilità dei risultati della *customer satisfaction* e l'assenza di significative variazioni semestrali rendano possibile svincolare l'indagine di

*customer satisfaction* call center dalla dimensione semestrale, riprogrammandola su base annuale senza che ciò comporti una diminuzione dei livelli di tutela e di monitoraggio, consentendo, dall'altra parte, forme di semplificazione degli impegni a carico degli operatori;

- la disponibilità di risultati annuali, sia per l'indagine di *customer satisfaction* call center che per l'indagine di *customer satisfaction* sulle risposte scritte ricevute dai clienti, permetta di avere un quadro complessivo delle performance delle imprese nei servizi generali di contatto e risoluzione delle problematiche, anche potendo mettere meglio in relazione i dati;
- sia opportuno, quindi, modificare le disposizioni inerenti la Parte III, del TIQV, per gli aspetti esclusivamente relativi alla periodicità dell'indagine di *customer satisfaction*, prevedendo che si svolga con cadenza annuale anziché semestrale

### **DELIBERA**

1. di modificare l'articolo 31, della Parte III, Titolo IV, del TIQV, come di seguito indicato:
  - a. al comma 31.1, sostituire le parole "*a cadenza semestrale*" con la parola "*annualmente*";
  - b. al comma 31.2, sostituire le parole "*abbiano ricevuto, nel semestre precedente*", con le parole "*abbiano ricevuto, nell'anno precedente*";
  - c. sempre al comma 31.2 sostituire le parole "*entro il mese successivo al semestre interessato*", con le parole "*entro il 28 febbraio dell'anno successivo*";
2. di correggere un errore materiale all'articolo 15, comma 15.4, della Parte II, Titolo III, del TIQV, sostituendo al comma 15.4, le parole "*per due semestri consecutivi*", con le parole "*per due anni consecutivi*";
3. di dare mandato al Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti perché provveda all'aggiornamento della determinazione 2/2015 – DCCA, recante "Modalità di partecipazione all'indagine di soddisfazione dei clienti finali che si rivolgono ai call center – istruzioni operative", contenente le istruzioni tecniche agli operatori per la partecipazione all'indagine di *customer satisfaction* sulla qualità dei call center;
4. di pubblicare il presente provvedimento e il TIQV, Allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com, così come modificato, sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

1 febbraio 2018

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*