

**QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI COMMERCIALI
PER I CLIENTI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS**

Documento per la consultazione

30 novembre 2005

Premessa

Il presente documento per la consultazione formula proposte per la regolazione della qualità dei servizi telefonici commerciali per i clienti finali di elettricità e gas, nell'ambito dei procedimenti avviati con delibere dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 1 aprile 2003, n. 31/03 (qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica), e 6 maggio 2004, n. 70/04 (qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas), ai fini della formazione dei provvedimenti di cui all'articolo 2, comma 12, lettere g) e h), della legge 14 novembre 1995, n. 481.

Le proposte contenute nel presente documento tengono conto di quanto disposto in tema di qualità dei servizi telefonici in precedenti provvedimenti dell'Autorità (deliberazione 30 gennaio 2004, n. 4/04 per il settore elettrico e deliberazione 29 settembre 2004, n. 168/04 per il settore gas), nonché dell'esperienza di prima attuazione di tali norme nel settore elettrico.

Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di presentare osservazioni e proposte alternative prima che l'Autorità proceda all'emanazione dei provvedimenti.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, per iscritto, entro il 10 gennaio 2006.

Indirizzi a cui far pervenire osservazioni e suggerimenti:

**Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione consumatori e qualità del servizio
piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02-65565.313/263
fax: 02-65565.230
e-mail: consumatori@autorita.energia.it
<http://www.autorita.energia.it>**

INDICE

1	Introduzione: la qualità dei servizi telefonici _____	3
Parte I – La regolazione esistente: monitoraggio dei tempi di attesa ai <i>call center</i> commerciali _____		6
2	Indicatori di qualità dei servizi telefonici per il monitoraggio dei tempi di attesa e rinuncia dei clienti che richiedono di parlare con un operatore _____	6
3	Attuazione della regolazione esistente _____	8
4	Caratteristiche tecniche e organizzative dei <i>call center</i> commerciali _____	9
5	Cenni alla qualità dei servizi telefonici relativi al pronto intervento _____	10
Parte II – Proposte per il miglioramento della qualità dei servizi telefonici _____		13
6	Individuazione di standard minimi di qualità telefonica per i servizi di <i>call center</i> commerciali _____	13
7	Definizione di requisiti strutturali od organizzativi per i servizi di <i>call center</i> _____	15
8	Introduzione di strumenti di regolazione economica basati sulla rilevazione della soddisfazione dei clienti che utilizzano i servizi di <i>call center</i> commerciali _____	17
Appendici _____		21
Appendice 1 - Glossario e schema del processo di risposta alle chiamate telefoniche _____		22
Appendice 2 - Risultati del monitoraggio della qualità dei servizi telefonici del I semestre 2005 (settore elettrico) _____		23

1 Introduzione: la qualità dei servizi telefonici

- 1.1 Per “qualità dei servizi telefonici” si intende il livello di prestazione dei servizi commerciali resi ai clienti finali attraverso i *call center* (o centri telefonici di risposta). Gli aspetti principali della qualità dei servizi telefonici possono essere riassunti in tre fattori:
- a) l’accessibilità al contatto telefonico tramite *call center*;
 - b) la tempestività della risposta degli operatori;
 - c) la qualità della risposta degli operatori (capacità di fornire informazioni corrette e di risolvere adeguatamente il problema del cliente).
- 1.2 Alcuni esercenti, di norma le società di maggiori dimensioni, negli ultimi anni si sono dotati di servizi di *call center* come canale principale di contatto per i propri clienti finali. Tale scelta, sempre più frequente, è stata condotta anche riducendo il numero di sportelli fisici presenti sul territorio, con l’intenzione di ottimizzare l’utilizzo delle risorse umane e tecnologiche. La qualità dei servizi telefonici assume pertanto un’importanza sempre crescente poiché il contatto telefonico rappresenta di fatto, nei settori dell’energia elettrica e del gas, il canale più significativo in termini di volumi di transazioni per la gestione dei rapporti con i clienti.
- 1.3 I segnali dell’esigenza di introdurre una regolazione della qualità dei servizi telefonici, al fine di garantire un adeguato livello di qualità, sono testimoniati da un lato dalle ripetute segnalazioni pervenute all’Autorità dalle Associazioni dei consumatori – documentate anche da segnalazioni di disservizi e dall’interesse dimostrato per questo tema in occasione delle audizioni generali dell’Autorità – e dall’altra dall’aumento dei reclami di singoli clienti che fanno riferimenti a disservizi di vario tipo (risposte imprecise o continui rinvii e, soprattutto in periodi di “picchi di chiamate”, inaccessibilità e tempi di attesa eccessivi).
- 1.4 Prima di introdurre nuovi standard per i servizi telefonici, considerata l’innovatività della materia, l’Autorità ha ritenuto opportuno in una prima fase avviare il monitoraggio sui servizi telefonici, dei tempi medi di attesa e di rinuncia delle chiamate telefoniche, del numero di chiamate telefoniche che richiedono di parlare con un operatore e di quelle in cui tali richieste vanno effettivamente a buon fine (da questi ultimi due dati è possibile valutare in prima approssimazione il livello di servizio).
- 1.5 Il monitoraggio avviato con i Testi integrati della qualità dei servizi elettrici (deliberazione 30 gennaio 2004, n. 4/04) e gas (deliberazione 29 settembre 2004, n. 168/04) riguarda le imprese che svolgono l’attività di vendita a più di 100.000 clienti finali (per ciascun settore). Nel settore del gas sussiste, per i soggetti con più di 100.000 clienti finali dal 2002 la completa separazione societaria, disposta dal decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, tra le attività di vendita e di distribuzione. Nel settore dell’energia elettrica, l’attività di vendita ai clienti del mercato vincolato può essere svolta anche dalle imprese che svolgono l’attività di distribuzione. Al momento, sono soggette al monitoraggio 11 imprese nel settore elettrico e 30 nel settore gas (tali numerosità possono variare in ragione di scorpori e

acquisizioni societarie¹); queste imprese, nel loro complesso, erogano il servizio a circa il 98% dei clienti finali di energia elettrica e il 65% dei clienti finali di gas naturale. Sono escluse dal monitoraggio le chiamate relative al pronto intervento (segnalazioni di guasti, interruzioni del servizio, dispersioni di gas, etc.), che vengono indirizzate a numeri telefonici dedicati separati dai *call center* commerciali oggetto del monitoraggio².

- 1.6 Le proposte contenute in questo documento prendono atto dei risultati fino ad ora disponibili del monitoraggio dei tempi di attesa e del livello di servizio e mirano da una parte a consolidare tale monitoraggio, confermandone l'impostazione ed integrandolo laddove necessario, e dall'altra ad ampliare l'intervento regolatorio includendo anche aspetti attualmente non regolati, quali in particolare da una parte le caratteristiche tecniche e organizzative dei *call center* e dall'altra la soddisfazione dei clienti che utilizzano i servizi di *call center*.
- 1.7 Le proposte sono state individuate a seguito di diverse attività tra cui incontri con le imprese del settore elettrico, l'analisi di esperienze internazionali di regolazione della qualità dei servizi telefonici, e contatti con specialisti del settore. In particolare, si è tenuto conto dei lavori in corso presso l'UNI, dove è stato costituito un gruppo di lavoro dedicato al tema dei *call center*, nonché di alcune analisi comparative disponibili tra le performance e le caratteristiche tecnologiche-organizzative di *call center*³.
- 1.8 Oltre alle proposte presentate in questo documento, l'Autorità sta attivando iniziative di monitoraggio della qualità dei servizi resi attraverso i *call center* in collaborazione con le associazioni dei consumatori, nell'ambito del protocollo d'intesa con il Consiglio nazionale dei consumatori e utenti (CNCU) di cui alla delibera 6 settembre 2001, n. 226/01. Alcune proposte sono state già esaminate nel Gruppo di lavoro congiunto Autorità-CNCU e saranno oggetto di sviluppi operativi nei prossimi mesi.

Struttura del documento

- 1.9 Il presente documento si articola in due parti:
 - a) nella parte I sono illustrati lo stato di attuazione della regolazione esistente e i risultati fino ad ora emersi dal monitoraggio dei tempi di attesa ai *call center* commerciali;
 - b) nella parte II sono contenute alcune le proposte di integrazione della regolazione della qualità dei servizi telefonici.
- 1.10 Il presente documento è completato da alcune appendici:

¹ Per esempio, nel settore elettrico le imprese soggette al monitoraggio della qualità dei servizi telefonici sono diventate 12 dal 1 luglio 2005 in seguito all'avvenuta cessione del servizio nella Provincia di Trento da Enel a SET distribuzione.

² Per il settore gas, i venditori hanno l'obbligo di riportare nella bolletta il numero telefonico di pronto intervento, gestito dalla società di distribuzione, a cui il cliente finale si può rivolgere per la sicurezza del servizio.

³ Particolarmente utili sono due rapporti dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici del Comune di Roma: Analisi dei servizi di contact center nel Comune di Roma, agosto 2004 (prima edizione) e aprile 2005 (seconda edizione), disponibili sul sito internet dell'Agenzia www.agenzia.roma.it

- a) l'Appendice 1 contiene un glossario di riferimento e lo schema del processo di risposta alle chiamate telefoniche;
- b) l'Appendice 2 contiene i principali risultati del monitoraggio della qualità dei servizi telefonici del I semestre 2005 relativi al settore elettrico.

Parte I – La regolazione esistente: monitoraggio dei tempi di attesa ai *call center* commerciali

2 Indicatori di qualità dei servizi telefonici per il monitoraggio dei tempi di attesa e rinuncia dei clienti che richiedono di parlare con un operatore

- 2.1 Con le deliberazioni n. 4/04 (per il settore elettrico) e n. 168/04 (per il settore gas) l’Autorità ha avviato il monitoraggio della qualità dei servizi telefonici dei *call center* commerciali.
- 2.2 Le deliberazioni prevedono in modo del tutto analogo per i due settori, il monitoraggio dei tempi di attesa e di rinuncia per le chiamate che giungono ai *call center* commerciali delle imprese con più di 100.000 clienti finali. Per il servizio elettrico tale monitoraggio è già in corso, mentre per il servizio gas è previsto che decorra dall’1 gennaio 2006.
- 2.3 La maggior parte dei *call center* utilizza un “albero fonico” con opzioni interattive (cosiddetto IVR, *Interactive Voice Responder*). I sistemi IVR, ormai estremamente diffusi, permettono la gestione di servizi in modo completamente automatico. Il cliente interagisce con i sistemi IVR attraverso i segnali a toni dei tasti telefonici premuti. Il risponditore automatico permette la gestione di servizi automatizzati in modo completamente indipendente dall’intervento di un operatore (ad esempio la comunicazione di autoletture) e può essere anche utilizzato per fornire al cliente informazioni (ad esempio istruzioni per attivare contratti, documenti necessari, etc.) preliminari ai servizi con operatore. La richiesta di parlare con un operatore avviene, quindi di solito, a seguito di una “navigazione” del chiamante nell’“albero fonico”, che richiede un *tempo di attraversamento di IVR*.
- 2.4 Il tempo di attraversamento di IVR è influenzato da un lato dalle scelte aziendali, dalla numerosità dei servizi offerti ai clienti, dalle informazioni sui servizi erogati e dalla capacità e dalle abilità del cliente di interagire con un canale automatico. Nel caso di errori ripetuti o mancate risposte ai messaggi automatici, la chiamata può essere indirizzata automaticamente ad un operatore (per esempio dopo due errori o mancate risposte alle opzioni previste la chiamata passa ad un operatore anche senza richiesta esplicita del cliente) mentre errori di digitazione da parte del cliente aumentano i tempi di percorrenza dell’albero fonico.
- 2.5 L’Autorità vede con favore la possibilità per il cliente finale di usufruire, in aggiunta all’assistenza da parte di un operatore, di servizi automatici (come ad esempio le autoletture) che consentano una efficiente effettuazione di operazioni standardizzate. In alcuni casi può essere consentito ai clienti che utilizzano i servizi automatici, anche di richiedere di parlare con un operatore, e in tali casi il tempo di attraversamento di IVR può risultare particolarmente lungo, ma questo non è di per sè motivo di cattiva qualità, al contrario può essere un segnale di particolare valore aggiunto fornito ai clienti con maggiori abilità di interazione con canali automatici.
- 2.6 Tuttavia, l’attenzione dell’Autorità si focalizza sulla tutela dei clienti con minori abilità di interazione con canali automatici, per i quali i sistemi di tipo IVR possono ancora rappresentare un ostacolo o un fastidio. Per questo, nel definire i tempi di attesa e di rinuncia ha voluto assumere il punto di vista di un cliente finale che

intende parlare con un operatore, e ha pertanto richiesto di misurare i tempi dall'inizio della telefonata, compreso il tempo di attraversamento di IVR.

- 2.7 Le deliberazioni citate introducono il concetto di tempo di attesa telefonica definendolo come il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o della rinuncia della conversazione con l'operatore (si veda il glossario in appendice 1 per le definizioni e la descrizione in dettaglio del processo).
- 2.8 Vengono inoltre definiti gli indicatori tempo medio di attesa telefonica e tempo medio di rinuncia. I valori medi di questi indicatori sono riferiti⁴ solo alle chiamate che richiedono di parlare con un operatore; sono pertanto escluse dal monitoraggio, allo stato attuale, le chiamate dirette a servizi automatici e che si concludono con tale servizio, senza richiedere di parlare con un operatore: finora infatti non sono pervenute segnalazione di significative criticità connesse all'utilizzo di tali servizi.
- 2.9 La comunicazione dei dati relativi alla qualità dei servizi telefonici avviene semestralmente suddivisa per mese per il settore elettrico e annualmente per il settore gas.
- 2.10 Gli esercenti devono comunicare all'Autorità anche il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore, suddivise tra quelle alle quali è stata data risposta e quelle concluse per rinuncia del chiamante. Il rapporto tra il numero di chiamate alle quali è stata data risposta ed il numero totale di chiamate costituisce un indicatore che misura il livello di servizio reso dai *call center* commerciali (si veda in Appendice 2 il grafico che illustra il valore dell'indicatore per il primo semestre 2005).
- 2.11 Le deliberazioni definiscono gli obblighi di registrazione prevedendo che per ogni chiamata telefonica pervenuta ai *call center* commerciali debba essere registrato:
- a) l'inizio della chiamata;
 - b) l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico;
 - c) l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata.
- 2.12 Per il solo settore elettrico gli esercenti devono registrare e comunicare il numero di reclami scritti relativi alla qualità dei servizi telefonici.
- 2.13 Per le imprese multiservizio per le quali non è possibile stabilire il tipo di servizio cui si rivolge la chiamata telefonica, i parametri della qualità dei servizi telefonici sono necessariamente riferiti al totale delle chiamate, indipendentemente dal servizio cui si riferiscono le chiamate.

⁴ Generalmente, il tempo di rinuncia è superiore al tempo di attesa; tuttavia, ciò non è strettamente necessario, dato che il tempo medio di rinuncia e il tempo medio di attesa sono calcolati su due sottoinsiemi diversi dell'insieme delle chiamate che hanno richiesto di parlare con un operatore: mentre il tempo medio di attesa è riferito alle chiamate dei clienti che hanno iniziato la conversazione con l'operatore, il tempo medio di rinuncia è riferito alle chiamate che, pur avendo richiesto di parlare con un operatore, hanno interrotto la chiamata prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

3 Attuazione della regolazione esistente

Settore elettrico

- 3.1 L'esperienza del primo semestre di attuazione della regolazione della qualità dei servizi telefonici ha fatto riscontrare alcune rigidità dei sistemi tecnologici in uso presso le aziende rispetto agli obiettivi di monitoraggio dell'Autorità. I dati comunicati per il secondo semestre 2004 sono risultati disomogenei e poco confrontabili.
- 3.2 Alcune imprese elettriche hanno dichiarato difficoltà ad adeguare i sistemi di registrazione dei dati relativi alle chiamate e di statistica dei tempi di attesa, a causa di investimenti consistenti necessari ad adempiere agli obblighi previsti dal Testo integrato. Alla luce delle informazioni raccolte, queste dichiarazioni non sembrano giustificate, se non per un'eccessiva rigidità ai cambiamenti di software delle piattaforme tecnologiche utilizzate dalle imprese.
- 3.3 Per ovviare almeno temporaneamente alle difficoltà di adeguamento dei sistemi e superare le difficoltà di confronto dei dati per il primo semestre 2005, gli uffici dell'Autorità hanno richiesto di integrare i dati obbligatori con ulteriori dati, più analitici, distinguendo all'interno del tempo totale di attesa il tempo di attraversamento di IVR e il tempo di attesa parziale, calcolato dal momento in cui il cliente seleziona l'opzione che consente di parlare con un operatore. I risultati degli indicatori di tempestività per il primo semestre 2005 sono presentati in appendice 2.
- 3.4 In termini generali i dati relativi alle performance registrate dalle aziende del settore elettrico relativamente ai tempi di attesa e di rinuncia confermano le preoccupazioni dell'Autorità in relazione alle numerose segnalazioni pervenute nei reclami di clienti che fanno riferimenti a tempi di attesa telefonici eccessivi. Particolare preoccupazione destano le statistiche sul livello di servizio (inteso come rapporto tra le chiamate a cui è stata data una risposta da un operatore e le chiamate che hanno richiesto di parlare con un operatore), che nel I semestre 2005 risulta inferiore al 90% in 6 casi su 11.

Settore gas

- 3.5 Il Testo integrato della qualità dei servizi gas stabilisce che i venditori di gas con più di 100.000 clienti finali forniti al 31 dicembre 2004 attuino le disposizioni relative alla qualità dei servizi telefonici a partire dall'1 gennaio 2006. Poiché, a differenza di quanto avviene nel settore elettrico, il monitoraggio è effettuato su base annuale la prima comunicazione di dati all'Autorità, relativa all'anno solare 2006, avverrà entro il 31 marzo 2007 in occasione della consueta trasmissione dei dati di qualità commerciale.
- 3.6 In vista dell'approssimarsi dell'avvio del monitoraggio (1 gennaio 2006), gli uffici dell'Autorità hanno richiesto ai venditori di gas alcune informazioni miranti a verificare lo stato di preparazione degli esercenti alla prossima attuazione delle disposizioni in materia di qualità dei servizi telefonici. La risposta ai questionari inviati è prevista entro il mese di dicembre 2005.

Aspetti multisettore

- 3.7 La regolazione della qualità dei servizi telefonici per entrambi i settori stabilisce che nel caso in cui un venditore sia una impresa multiservizi e non risulti possibile stabilire il tipo di servizio a cui si rivolge la chiamata telefonica, i parametri della qualità dei servizi telefonici siano riferiti al totale delle chiamate, indipendentemente dal servizio a cui si riferiscono.
- 3.8 Dai dati rilevati dal monitoraggio sull'attuazione nel settore elettrico, 7 esercenti su 11 sono aziende multiservizio; fra questi, 6 hanno dichiarato di non essere in grado di separare i dati relativi ai diversi settori; in un solo caso di impresa multiservizio, sono disponibili dati riferiti al solo settore elettrico. Per le imprese di vendita del gas non è ancora disponibile l'informazione sulle disponibilità di dati separati relativi al solo settore gas.
- 3.9 Più in generale, bisogna considerare che stante la natura dei servizi telefonici, un cliente che intrattiene rapporti contrattuali relativi a diversi servizi con un'impresa multiservizi può trovare comodo la possibilità di effettuare, con una sola chiamata, transazioni relative a più servizi. Dall'altra, è opportuno considerare che l'introduzione di standard e di stimoli economici al miglioramento della qualità dei servizi telefonici dovrebbe richiedere, in linea di principio, la separazione dei dati di qualità dei servizi telefonici per i singoli servizi.

Spunti per la consultazione

- Q.1** *Si ritiene opportuno imporre l'obbligo alle imprese multiservizio di separare i dati di qualità dei servizi telefonici per i servizi di vendita di energia elettrica e di gas?*
- Q.2** *Si condivide la scelta di escludere temporaneamente dal monitoraggio della qualità i servizi telefonici automatici?*

4 Caratteristiche tecniche e organizzative dei call center commerciali

- 4.1 In occasione della raccolta dei dati relativi alla qualità dei servizi telefonici del primo semestre 2005 sono state richieste alle imprese elettriche con più di 100.000 clienti informazioni aggiuntive sull'accessibilità e la copertura del servizio, su aspetti infrastrutturali e organizzativi dei *call center* commerciali. Di seguito vengono sintetizzate le principali informazioni raccolte, relative a 11 imprese che svolgono l'attività di vendita dell'energia elettrica a più di 100.000 clienti finali.
- 4.2 *Gratuità del servizio telefonico.* Tutti i numeri telefonici commerciali messi a disposizione dei clienti finali sono numeri verdi, ciò significa che tutte le chiamate provenienti da rete fissa nazionale attraverso il numero verde sono completamente a carico delle aziende.
- 4.3 *Complessità del servizio telefonico.* La maggioranza dei principali esercenti elettrici è dotata di "albero fonico" o IVR accessibile 24 ore su 24 e che fornisce informazioni e servizi (ad esempio messaggi di accoglienza, informazioni sugli orari per effettuare determinate operazioni, oppure servizi automatici erogabili senza operatore come la comunicazione delle letture). Solo due esercenti su 11 non

dispongono di IVR; nel loro caso, quindi, la chiamata del cliente viene direttamente indirizzata al primo operatore disponibile.

- 4.4 *Efficacia dei servizi automatici.* Dove sono presenti, i servizi IVR sono altamente utilizzati. La percentuale di chiamate che si concludono nell'IVR (con esito positivo o negativo) è variabile da esercente ad esercente ma rappresenta sempre un dato significativo intorno al 40-60% delle chiamate pervenute. L'esito positivo dei servizi automatici rappresenta circa il 60-70% dei tentativi effettuati; in caso di esito negativo la chiamata è di norma indirizzata automaticamente al primo operatore disponibile.
- 4.5 *Disponibilità del servizio telefonico.* La copertura mensile del servizio con operatore prevede mediamente da 180 a 220 ore mensili di accessibilità, mentre al di fuori degli orari d'ufficio non è generalmente possibile parlare con degli operatori.
- 4.6 *Facilità di accesso all'opzione di richiesta di conversazione con un operatore.* L'opzione nell'albero fonico che permette di parlare con un operatore è prevista per la maggioranza degli esercenti al primo livello di navigazione, anche se per alcune aziende l'opzione è prevista solo a partire dal secondo livello dell'albero fonico.
- 4.7 *Gestione dei picchi di chiamate.* In caso di intenso traffico telefonico, in alcuni casi, l'IVR fornisce informazioni sull'attesa prevista. Alcuni esercenti, in caso di lunghe attese (superiori a diversi minuti), interrompono la comunicazione; non sempre questi avviene previo messaggio di invito al cliente a telefonare in un momento successivo.
- 4.8 *Dimensionamento dei centri di risposta in termini di linee telefoniche:* il rapporto tra numero di linee assegnate e numerosità della clientela servita non appare assumere valori tipici, oscillando tra poche unità e alcune decine di linee per centinaio di migliaia di clienti serviti (senza tenere conto di alcune eccezioni). Il numero di linee assegnate al servizio nella maggior parte dei casi non è variabile in relazione ai momenti di scarso traffico o ai momenti di intenso traffico. Sono stati inoltre raccolti i dati relativi al numero medio di operatori assegnati, dato che appare almeno in taluni casi sottodimensionato rispetto al valore medio del gruppo di aziende esaminate.
- 4.9 *Outsourcing.* Il servizio di *call center* è generalmente affidato in outsourcing a società esterne ma spesso appartenenti allo stesso gruppo aziendale.
- 4.10 *Indagini di customer satisfaction.* Solo 3 aziende, delle 11 esaminate, hanno effettuato negli ultimi due anni indagini di *customer satisfaction* sui clienti che hanno effettivamente utilizzato i servizi telefonici. Questa mancanza generalizzata di rilevazione della valutazione dei clienti appare particolarmente grave in relazione a un tipo di servizio, quale quello telefonico, in cui il feedback del cliente è di particolare importanza.

5 Cenni alla qualità dei servizi telefonici relativi al pronto intervento

- 5.1 Nel settore elettrico il monitoraggio avviato con il Testo integrato della qualità dei servizi elettrici riguarda le imprese che svolgono l'attività di vendita a più di 100.000 clienti, separate o meno dalle imprese che svolgono l'attività di

distribuzione. Trattandosi di un monitoraggio della qualità dei servizi telefonici resi dalle imprese di vendita, non sono state incluse nel monitoraggio le telefonate per segnalazione guasti alle imprese distributrici.

- 5.2 Nel settore del gas per i soggetti con più di 100.000 clienti finali sussiste dal 2002 la completa separazione societaria, disposta dal decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164 tra le attività di vendita e di distribuzione. Il Testo integrato della qualità dei servizi gas stabilisce che il cliente finale che abbia stipulato un contratto di fornitura con un venditore di gas debba richiedere le prestazioni di qualità commerciale relative al punto di riconsegna al quale si riferisce il contratto stesso esclusivamente tramite il proprio venditore. Fanno eccezione i reclami scritti o le richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione che il cliente finale può inviare sia al proprio venditore sia all'impresa di distribuzione. In assenza di un contratto di fornitura, invece, un cliente finale può richiedere direttamente al distributore la preventivazione per l'esecuzione di lavori e l'esecuzione dei lavori stessi. Nel settore del gas, quindi, i casi di contatto telefonico diretto tra cliente finale e distributore per prestazioni di qualità commerciale sono da considerarsi marginali.
- 5.3 Per quanto riguarda il servizio di pronto intervento gas, che rappresenta il canale principale di contatto diretto tra distributore e cliente finale, l'attuale regolazione stabilisce già requisiti molto stringenti a carico degli esercenti sia relativamente alla dotazione di risorse umane, materiali e tecnologiche sia in termini di tempestività di intervento. L'Autorità, inoltre, con la deliberazione n. 243/05, ha rafforzato ulteriormente i requisiti per quei distributori che intendano usufruire di incentivi legati alla sicurezza della distribuzione del gas.
- 5.4 Alla luce delle considerazioni sopra esposte l'Autorità intende confermare la scelta di mantenere il focus della regolazione della qualità dei servizi telefonici sulle prestazioni erogate dai *call center* commerciali che rappresentano la grandissima maggioranza delle chiamate dei clienti finali, senza quindi considerare per il momento le chiamate relative al pronto intervento.
- 5.5 Per quanto riguarda i numeri verdi o i numeri dedicati alla segnalazione guasti per il servizio di energia elettrica il Testo integrato sulla qualità dei servizi elettrici prevede che l'esercente annoti su apposito elenco la data, l'ora e il minuto della prima segnalazione (anche telefonica dell'interruzione), che ha valenza come istante d'inizio dell'interruzione e attiva l'esercente alla rialimentazione dei clienti.
- 5.6 Nel corso dei controlli sulla continuità del servizio elettrico, è emerso che in circa il 2% dei casi in cui la segnalazione di interruzione riguarda un solo cliente, il cliente chiamante richiede di differire, per proprie ragioni, l'intervento di riparazione del guasto (per esempio perché si tratta di seconde case da cui il cliente si sta allontanando proprio nel momento dell'interruzione). Per gestire questa fattispecie, si propone di prevedere che l'esercente sia tenuto in questi casi a fissare un appuntamento personalizzato con il cliente, soggetto a indennizzo automatico, in sostituzione dello standard di intervento entro 3 ore per guasti sul gruppo di misura (4 ore per chiamate in orario notturno). Qualora il cliente, con successiva chiamata, richieda un intervento anche prima dell'appuntamento concordato, l'intervento deve comunque essere assicurato entro i tempi previsti. Le chiamate per segnalazione di interruzione con origine BT relative a un solo cliente con richiesta di intervento differito per ragioni del cliente dovrebbero essere evidenziate nella registrazione

delle interruzioni e convenzionalmente l'istante di inizio dell'interruzione potrebbe coincidere con l'appuntamento preso con il cliente.

Spunti per la consultazione

- Q.3** *Si ritiene opportuno, almeno in una prima fase confermare la scelta di mantenere il focus della regolazione della qualità dei servizi telefonici sulle prestazioni erogate dai call center commerciali?*
- Q.4** *Si condivide la proposta relativa alle chiamate di segnalazione di interruzioni di energia elettrica che coinvolgono solo un cliente con richiesta di differimento dell'intervento per ragioni del cliente?*

Parte II – Proposte per il miglioramento della qualità dei servizi telefonici

6 Individuazione di standard minimi di qualità telefonica per i servizi di *call center* commerciali

- 6.1 Alla luce dell'esperienza maturata con la prima attuazione del monitoraggio dei tempi di attesa e di rinuncia telefonica nel settore elettrico, l'Autorità conferma l'impostazione degli indicatori attualmente in vigore e ritiene che sia opportuno estendere e rafforzare il monitoraggio già avviato. Questo può articolarsi in varie direzioni complementari tra loro:
- a) maggiore analiticità degli indicatori;
 - b) osservazione non solo del valore medio ma anche di valori della distribuzione dei tempi di attesa che rendano conto della situazione dei clienti "peggio serviti";
 - c) estensione del monitoraggio anche al livello di servizio;
 - d) estensione del monitoraggio anche a indicatori di accessibilità e di accessi ripetuti.

Nel seguito sono illustrate più in dettaglio queste proposte; esse vanno valutate alla luce della possibilità di pervenire, in tempi brevi, alla individuazione di standard minimi di qualità (tempestività e livello di servizio) per i servizi di *call center* commerciali.

- 6.2 La prima proposta prevede di affiancare agli indicatori attualmente monitorati la rilevazione separata del tempo di attraversamento nell'albero fonico (IVR) e del tempo di attesa "parziale", calcolato dal momento in cui il cliente seleziona l'opzione che consente di parlare con un operatore. In questo caso sarebbe possibile confrontare non solo i tempi di attesa totali e parziali ma anche i tempi di navigazione nell'albero fonico e prevenire utilizzi eccessivi e dissuasivi. In molti casi infatti l'albero fonico risulta ancora di difficile utilizzo per gran parte della clientela, a partire da quella "fragile" (es. anziani) o non particolarmente portata all'uso delle tecnologie.
- 6.3 In occasione della richiesta dei dati del primo semestre 2005 agli esercenti sono stati richiesti oltre ai valori medi degli indicatori anche i valori dei percentili superiori (90° e 99° percentile). Tali dati sono stati però forniti da un numero limitato di esercenti; nei casi in cui sono stati forniti, essi sono fonte di preoccupazione per i tempi molto elevati di attesa (nei casi peggiori, fino a 6 minuti al 90° percentile e fino a 15 minuti al 99° percentile)⁵. La seconda proposta è pertanto quella di richiedere stabilmente tali dati in modo da raggiungere un duplice obiettivo: monitorare le situazioni più critiche (per esempio quelle che si creano nei momenti di "picchi di chiamate"), e acquisire dati per disporre di informazioni utili per fissare

⁵ Alcune aziende hanno fornito i dati mensili relativi ai percentili superiori del tempo di attesa; a parte i casi peggiori indicati nel testo, il *range* dei valori è compreso da 3 e 5 minuti di attesa per il 90° percentile e tra 8 e 10 minuti di attesa per il 99° percentile.

standard generali sui tempi di attesa, che avrebbero in tal caso la forma “almeno il 90% (o 95%) delle chiamate con attesa inferiore a X secondi”.⁶

- 6.4 La terza proposta prevede l'estensione del monitoraggio ad indicatori di livello di servizio. Come già evidenziato nel paragrafo 2, il rapporto tra il numero di chiamate alle quali è stata data risposta da un operatore ed il numero totale di chiamate che richiedono di parlare con un operatore costituisce un primo indicatore che misura il livello di servizio reso dai *call center* commerciali. Si propone quindi in primo luogo di introdurre formalmente il suddetto indicatore nella regolazione della qualità dei servizi telefonici in modo da poter successivamente individuare uno standard minimo di riferimento, comune per i due settori, relativo al livello di servizio. Questo indicatore – che include al numeratore tutte le chiamate a cui è stata data una risposta, anche in tempi molto lunghi – potrebbe essere ulteriormente sofisticato distinguendo, all'interno del valore complessivo, le percentuali (relative al totale delle chiamate che richiedono di parlare con un operatore) a cui è stata data risposta entro intervalli predefiniti di tempo (ad esempio è stata data risposta entro 20 secondi nel 50% dei casi, entro 60 secondi nel 75% dei casi, entro 90 secondi nel 90% dei casi). In tal caso gli standard generali sui tempi di attesa avrebbero la forma “almeno X% delle chiamate con attesa inferiore a 90 (o 60, o 20) secondi”.
- 6.5 Gli indicatori finora descritti si riferiscono, per gli esercenti con *call center* dotati di *IVR*, alle chiamate che richiedono di parlare con un operatore; sono escluse quindi le chiamate che si concludono in *IVR*, perché per esempio il cliente riesce ad acquisire le informazioni richieste o a utilizzare (con esito positivo) un servizio automatico. Per depurare l'effetto di incremento dei tempi di attesa (valutati dall'inizio della telefonata) dovuti ai clienti che usano i servizi automatici e, nell'ambito della stessa telefonata, richiedono di parlare con un operatore, queste chiamate potrebbero essere depurate dal calcolo della media e dei valori dei percentili superiori.
- 6.6 La quarta proposta è quella di adottare ulteriori indicatori diversi dalla tempestività, ad esempio indicatori di processo, per cogliere e monitorare aspetti quali:
- a) l'accessibilità al servizio, che può essere valutata attraverso i tempi di saturazione delle linee disponibili o, in alternativa, prevedendo l'obbligo di comunicare all'Autorità il numero di telefonate che trovano “occupato” (questi dati sono disponibili tramite servizi resi dai gestori di telefonia);
 - b) la capacità di fornire un servizio completo, attraverso ad esempio la comunicazione del numero di casi che si concludono con una sola telefonata, senza che cliente debba richiamare o essere richiamato dall'esercente per la soluzione del problema (la cosiddetta “*one-call solution*” ovvero la capacità di risolvere il problema del cliente con una sola telefonata).
- 6.7 Infine, è opportuno prevedere che gli standard generali da introdurre possano avere una struttura differenziata, per tenere conto della varietà di situazioni possibili. In particolare, gli standard di qualità dei servizi telefonici potrebbero essere differenziati secondo due aspetti:
- a) per le diverse tipologie di *call center* o centri telefonici, distinguendo quelli che si avvalgono di *IVR* o quelli senza *IVR* (ad esempio: con *IVR* deve essere data

⁶ In proposito, si ritiene opportuno modificare l'unità di misura degli indicatori utilizzati per il monitoraggio, esprimendo in secondi i tempi di attesa e di rinuncia, attualmente espressi in minuti.

risposta entro 90 secondi nel 90% dei casi - senza IVR deve essere data risposta entro 30 secondi nel 90% dei casi, dove l'attesa è misurata a partire dall'inizio della telefonata);

- b) per le diverse tipologie di esercenti, distinguendo per esempio in relazione al numero di sportelli fisici messi a disposizione dei clienti.

Spunti per la consultazione

- Q.5** *Si condivide la necessità introdurre il monitoraggio anche per i due intervalli – tempo di navigazione nell'albero fonico e tempo di attesa dalla selezione dell'opzione per parlare con l'operatore – da affiancare agli indicatori di tempestività al fine di rendere il monitoraggio maggiormente analitico?*
- Q.6** *Si condivide la proposta di richiedere anche i valori dei percentili superiori degli indicatori ai fini di monitorare le situazioni più critiche e introdurre standard generali? Si condivide l'esigenza di introdurre standard minimi di qualità?*
- Q.7** *Si condivide di utilizzare il rapporto tra il numero di chiamate alle quali è stata data risposta da un operatore ed il numero totale di chiamate che richiedono di parlare con un operatore come indicatore per la misura del livello di servizio reso dai call center commerciali allo scopo di stabilire uno standard minimo di riferimento? Si ritiene opportuno sofisticare questo indicatore indicando anche le percentuali di chiamate a cui è stata data risposta entro soglie di tempo prefissate?*
- Q.8** *Si ritiene opportuno depurare dagli indicatori le chiamate di clienti che usano i servizi automatici e, nell'ambito della stessa telefonata, richiedono di parlare con un operatore?*
- Q.9** *Si ritiene opportuno estendere il monitoraggio ad altri indicatori diversi dalla tempestività, ad esempio l'accessibilità? Quali si propongono? In alternativa si possono considerare altri indicatori di processo?*
- Q.10** *Si ritiene opportuno prevedere standard di qualità del servizio telefonico differenziati in relazione alla presenza o meno di IVR e/o alla presenza di sportelli fisici per i clienti?*

7 Definizione di requisiti strutturali od organizzativi per i servizi di call center

- 7.1 Una seconda linea di possibile regolazione della qualità dei servizi telefonici, integrativa all'individuazione di standard minimi di qualità commerciale, consiste nella definizione da parte dell'Autorità di requisiti strutturali od organizzativi per i *call center*.
- 7.2 I requisiti strutturali o organizzativi per i *call center*, da adottare entro un congruo periodo di tempo definito dall'Autorità, a titolo di esempio potrebbero essere relativi a:
- a) gamma di servizi che devono essere resi disponibili dai *call center*, anche con riferimento a soluzioni di tipo “*one-call solution*” (es. rettifica di fatturazione, fissazione di appuntamenti, etc.);
- b) copertura del servizio (ore di copertura, numero operatori in turno, etc.);

- c) livello massimo di “nidificazione” dell’albero fonico (in particolare, massimo livello al quale presentare l’opzione di richiesta di conversazione con operatore) e altre funzionalità dell’IVR (es. divieto di disconnessione automatica della chiamata in caso di picchi senza preavviso al cliente, comunicazione dell’attesa prevista o della posizione in coda, etc.);
 - d) infrastruttura tecnologica (numero di linee, sistemi di tracciatura delle telefonate, sistemi di *call-prompting* in grado di fornire direttamente all’operatore i dati relativi al cliente chiamante e all’utilizzo di servizi automatici in caso di errore, etc.);
 - e) organizzazione (sistema di gestione e procedure; es. presenza e numero di supervisori in turno per controllo e gestione di casi particolari).
- 7.3 Inoltre per contrastare i possibili rischi sulla qualità della prestazione erogata dagli operatori di *call center* dovuti al meccanismo del massimo ribasso nelle gare per l’affidamento a soggetti terzi (*outsourcing*) del servizio telefonico da parte dei venditori, può essere opportuno introdurre obblighi di formazione del personale addetto ai *call center*. Gli obblighi non sarebbero espressi solo in termini quantitativi (es. ore all’anno di formazione per addetto) ma individuerebbero anche i contenuti essenziali di tale formazione.
- 7.4 Alcuni requisiti di quelli individuati potrebbero avere carattere cogente; altri, per evitare un approccio regolatorio troppo intrusivo in un’attività liberalizzata come la vendita, potrebbero invece avere natura volontaria. Strumenti di tipo volontario possono essere:
- a) certificazioni di prodotto/servizio, a fronte di norme tecniche attestanti requisiti, quali ad esempio la norma che è attualmente oggetto di studio in un Gruppo di lavoro in sede UNI;
 - b) raccomandazioni dell’Autorità a cui gli esercenti potrebbero aderire su base volontaria.
- 7.5 Queste misure di carattere volontario da una parte sono un’opportunità per le imprese di dimostrare il proprio livello di eccellenza e quindi costituire un fattore competitivo all’interno del mercato liberalizzato, dall’altra comportano l’attuazione di controlli a cui l’esercente si deve sottoporre in caso di adesione volontaria (come ad esempio le verifiche ispettive per le certificazioni). Per rafforzare l’effettiva adozione di misure volontarie da parte degli esercenti, queste potrebbero essere accompagnate da strumenti di promozione definiti dall’Autorità, quali ad esempio la pubblicazione comparativa o la differenziazione degli strumenti di vigilanza.

Spunti per la consultazione

- Q.11** *Si condivide la proposta di individuare requisiti strutturali o organizzativi dei servizi di call center, da adottare entro un congruo periodo di tempo? In particolare, quali degli aspetti indicati dovrebbero avere natura cogente? Quali altri requisiti del servizio, ulteriori rispetto a quelli indicati, si propongono?*
- Q.12** *Si condivide l’opportunità di introdurre obblighi relativi alla formazione del personale addetto ai call center?*
- Q.13** *Si ritiene che gli strumenti di natura volontaria proposti potrebbero essere efficaci per stimolare il miglioramento dei servizi di call center commerciali? Ve ne sono altri possibili?*

8 Introduzione di strumenti di regolazione economica basati sulla rilevazione della soddisfazione dei clienti che utilizzano i servizi di *call center* commerciali

- 8.1 Aspetti intangibili relativi alla qualità dei servizi telefonici, come la cortesia, l'accoglienza e la correttezza degli operatori, l'accuratezza delle informazioni fornite al telefono e soprattutto la capacità di risolvere il problema del cliente, sono rilevabili solo attraverso indagini di soddisfazione dei clienti che hanno utilizzato i servizi di *call center*.
- 8.2 In linea di principio, tali indagini dovrebbero, nella logica del miglioramento continuo, essere svolte dalle stesse imprese. Dalle informazioni raccolte presso gli esercenti risulta però che solo pochissimi esercenti hanno effettuato indagini relative alla soddisfazione dei clienti in relazione alla qualità dei servizi telefonici, e in nessun caso si tratta di rilevazioni sistematiche. In pratica risulterebbe difficile per l'Autorità utilizzare comparativamente i risultati di indagini svolte o commissionate dalle imprese stesse - necessariamente condotte da istituti di ricerca demoscopica diversi tra di loro poiché selezionati dalle singole imprese. Per via di numerosi aspetti legati allo svolgimento concreto delle indagini, i problemi di comparabilità sarebbero elevati anche in presenza di istruzioni comuni date dall'Autorità a tutte le imprese per le loro indagini di *customer satisfaction*. Per questi motivi si tende a escludere la proposta di limitarsi a obbligare le imprese a svolgere le proprie indagini, e si ritiene che sia più funzionale che sia l'Autorità stessa a commissionare per entrambi i settori una indagine nazionale di soddisfazione dei clienti che hanno utilizzato i *call center* commerciali.
- 8.3 Attualmente, molti esercenti misurano al loro interno la qualità del servizio erogato dai loro servizi di *call center* sulla base del numero di reclami relativi alla qualità della risposta telefonica. Tuttavia, dai dati forniti per il settore elettrico per il II semestre 2004 e per il I semestre 2005, il numero di reclami scritti relativi ai servizi telefonici è estremamente esiguo in entrambi i semestri (vedi tabella 1 in appendice 2). Ciò fa pensare soprattutto a difficoltà di classificazione dei reclami, dal momento che i clienti spesso avanzano reclami per aspetti sostanziali del servizio (es. fatturazione, allacciamenti, etc.) all'interno dei quali viene espressa anche una lamentela per i tempi di attesa telefonica o più in generale per la qualità del servizio reso dai *call center*. In tali casi i reclami potrebbero non essere classificati come reclami per il servizio telefonico e pertanto l'indicazione basata sui soli reclami "diretti" ai *call center* potrebbe risultare anche largamente sottostimata.
- 8.4 Alla luce di queste considerazioni, l'Autorità intende effettuare nei primi mesi del 2006 una indagine, a livello nazionale, sulla qualità dei servizi resi dai *call center* commerciali ai clienti di energia elettrica e di gas. L'indagine verrà condotta intervistando i clienti che hanno utilizzato effettivamente e recentemente i servizi dei vari *call center*. E' necessario disporre dalle liste dei chiamanti (che rappresentano l' "universo" di riferimento dell'indagine) per estrarre il campione dei nominativi dei clienti da intervistare.
- 8.5 L'Autorità nell'effettuare l'indagine si atterrà alle norme in vigore sulla tutela dei dati personali. L'Autorità intende pertanto emanare una direttiva che obblighi le imprese a fornire periodicamente le liste di clienti chiamanti, allo scopo di

permettere che essi vengano richiamati da un istituto di ricerca demoscopica selezionato all'uopo dall'Autorità e aderente al codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi statistici e scientifici. L'istituto selezionato, in qualità di responsabile del trattamento dei dati, sarà tenuto a utilizzare i dati forniti solo ed esclusivamente per le finalità istituzionali previste dall'Autorità, la quale rimarrà titolare del trattamento dei dati ai sensi della normativa vigente in materia di riservatezza dei dati personali. L'Autorità ritiene opportuno prevedere che gli esercenti avvisino i clienti della possibilità di essere richiamati, anche tramite messaggi preregistrati da somministrare durante l'attesa telefonica.

- 8.6 L'indagine che sarà svolta nei primi mesi del 2006 sarà estesa ad entrambi i settori, e il campione non sarà stratificato per impresa. Il numero totale di interviste dell'indagine ammonterà a circa 4.000 su base nazionale (numero che garantisce statisticamente la rappresentatività dei risultati non solo a livello nazionale ma anche a livello di grandi aree del Paese, es. Nord - Centro - Sud). Il risultato che si intende ottenere dalla prima indagine, ha una duplice valenza: in primo luogo, i risultati forniranno utili indicazioni per l'eventuale introduzione di standard sui tempi di attesa e sul livello di servizio delineati nei precedenti capitoli. In secondo luogo, i risultati dell'indagine saranno resi pubblici e permetteranno di comparare le *performance* dei diversi soggetti e sensibilizzarne l'attenzione verso le esigenze dei clienti finali. Sarà inoltre possibile discutere i risultati emersi in audizioni pubbliche con le associazioni dei consumatori.
- 8.7 L'Autorità ritiene che i risultati delle indagini di *customer satisfaction* sui clienti che utilizzano i servizi di *call center* commerciali potrebbero in futuro costituire la base per introdurre incentivi e penalità in tariffa per la qualità dei servizi telefonici, attraverso un collegamento tra i risultati di soddisfazione analizzati impresa per impresa e i ricavi per il mercato vincolato per il solo settore elettrico. Il passaggio a questa seconda fase richiede indagini più sviluppate e con campioni stratificati per ciascuna impresa soggetta a tale regolazione; l'indagine che verrà svolta nei primi mesi del 2006 costituirà quindi anche un importante banco di prova della fattibilità dell'utilizzo di indagini di questo tipo per regolazioni incentivanti di tipo tariffario, attualmente praticate in un solo paese in Europa⁷ (Gran Bretagna).
- 8.8 Per introdurre anche in Italia un meccanismo simile a quello attualmente in vigore in Gran Bretagna, si dovrebbe prevedere una seconda indagine, inizialmente limitata al settore elettrico con stratificazione del campione a livello di singola impresa, per

⁷ In Gran Bretagna è stato introdotto dall'Autorità di regolazione (Ofgem) un meccanismo di incentivi e penalità in tariffa per la qualità dei servizi telefonici, attraverso un collegamento con i risultati di soddisfazione. Dal 2003, vengono svolte 900 interviste all'anno per ciascuna delle 14 imprese di distribuzione per un totale di circa 12.500 interviste su base annua. Le imprese forniscono gli elenchi dei chiamanti su base mensile alla società incaricata da Ofgem. Da queste interviste, che vertono su diversi aspetti del colloquio telefonico (gentilezza, capacità di risolvere il problema, precisione e utilità delle informazioni fornite al telefono, etc.) viene calcolato per ciascuna impresa un indice di soddisfazione globale espresso su una scala da 1 a 5 (1: massima insoddisfazione; 5: massima soddisfazione). Le imprese che non raggiungono la soglia minima di punteggio di 3.6 subiscono una penalità pari allo 0,25% dei ricavi di distribuzione. Le imprese che superano la soglia di punteggio di 4.5 ottengono un incentivo pari allo 0,05% dei ricavi di distribuzione. I valori di soddisfazione rilevati su base annua per ciascuna impresa di distribuzione sono resi pubblici su internet.

non meno di 10.000 interviste totali per il solo settore elettrico. La dimensione di questo campione rappresentativo permetterebbe di ottenere dei risultati che garantiscano statisticamente un margine di errore al massimo del +/- 3% per ogni singola domanda con confidenza del 95%.

- 8.9 I risultati dell'indagine con campione stratificato per impresa – che potrebbe avere luogo nel periodo tra il 1 luglio 2006 e il 30 giugno 2007, per il settore elettrico – potrebbero essere collegati con la tariffa di fornitura al mercato vincolato. Il collegamento potrebbe avere una forma asimmetrica, come avviene in Gran Bretagna: penalità consistenti per chi non raggiunge la soglia di qualità minima predeterminata, incentivi lievi per chi supera una soglia predeterminata di eccellenza. Le soglie di punteggio minimo e massimo potrebbero essere determinate sulla base dell'indagine preliminare nazionale (illustrata in precedenza), e nel caso di campioni di diversa numerosità per le diverse imprese coinvolte dovrebbe anche tenere conto del problema dei diversi margini di errori (a parità di livello di confidenza). Data la complessità di un'indagine con campione stratificato per impresa, si ritiene che le imprese interessate dovrebbero contribuire ai costi della sua realizzazione.
- 8.10 Il meccanismo di collegamento della tariffa con i risultati dell'indagine di *customer satisfaction* con campione stratificato per impresa potrebbe essere stabilizzato nel tempo, in relazione alle scelte tariffarie che verranno adottate dopo il 1 luglio 2007 per la vendita quando tutti i clienti di energia elettrica saranno idonei, e potrebbe essere esteso anche al settore gas.
- 8.11 Il meccanismo potrebbe essere integrato anche da un collegamento con l'indicatore che misura il livello di servizio reso dai *call center* commerciali. Il livello di servizio reso⁸ potrebbe costituire un altro parametro di riferimento per l'erogazione di incentivi e penalità in aggiunta alla soddisfazione dei clienti che hanno fruito dei servizi telefonici.
- 8.12 Infine, in alternativa all'indagine di *customer satisfaction* con campione stratificato per impresa sopra descritta, deve essere esplorata anche la fattibilità di utilizzare l'IVR per “catturare” con una o due semplici domande la soddisfazione non solo di un campione ma di tutti i clienti che utilizzano i *call center*. A questo scopo potrebbe essere previsto l'obbligo per gli esercenti con *call center* dotati di IVR di rinviare la chiamata, al termine della conversazione con l'operatore e previo avviso al cliente, al sistema interattivo automatico. Le domande sarebbero formulate dall'Autorità e tutte le imprese dovrebbero adattare il proprio IVR nello stesso modo; il cliente esprimerebbero le proprie valutazioni con un “voto” espresso tramite la tastiera telefonica (ovviamente alcuni clienti potrebbero non rispondere alle domande, ma questo avviene anche con indagini demoscopiche tradizionali sia con interviste personali che con interviste telefoniche).

⁸ In prima approssimazione potrebbe essere espresso come il rapporto tra il numero di chiamate alle quali è stata data risposta ed il numero totale di chiamate che richiedono di parlare con un operatore; si veda anche il punto 6.4 per altri indicatori più sofisticati del livello di servizio.

Spunti per la consultazione

- Q.14** *Quali accorgimenti si suggeriscono per massimizzare l'efficacia dell'indagine di soddisfazione sui clienti che hanno utilizzato i servizi di call center commerciali (es. tempo massimo tra la chiamata e la richiamata; tipo di avviso da fornire ai clienti sulla possibilità di essere richiamati; struttura del campione tra i due settori; etc.)?*
- Q.15** *Si condivide la proposta di collegare, in un secondo tempo, la tariffa di fornitura ai clienti del mercato vincolato dell'energia elettrica a indicatori di qualità sul livello di servizio reso dai call center commerciali?*
- Q.16** *Si condivide il meccanismo proposto di incentivi e penalità in tariffa per la qualità dei servizi telefonici, attraverso un collegamento asimmetrico che miri a penalizzare le performance inadeguate più che premiare le performance di eccellenza?*
- Q.17** *Si ritiene fattibile la proposta alternativa di utilizzare i sistemi interattivi (IVR) al fine di rilevare la soddisfazione dei clienti che utilizzano i call center commerciali? Quale proposta si ritiene più efficace al fine di migliorare la qualità dei servizi telefonici nell'ottica del cliente finale?*
- Q.18** *Si ritiene opportuno eliminare la norma che prevede, per il settore elettrico, la comunicazione all'Autorità dei reclami scritti attinenti la qualità del servizio telefonico? In alternativa, quali regole di classificazione dovrebbero essere stabilite per rendere tale monitoraggio comparabile?*

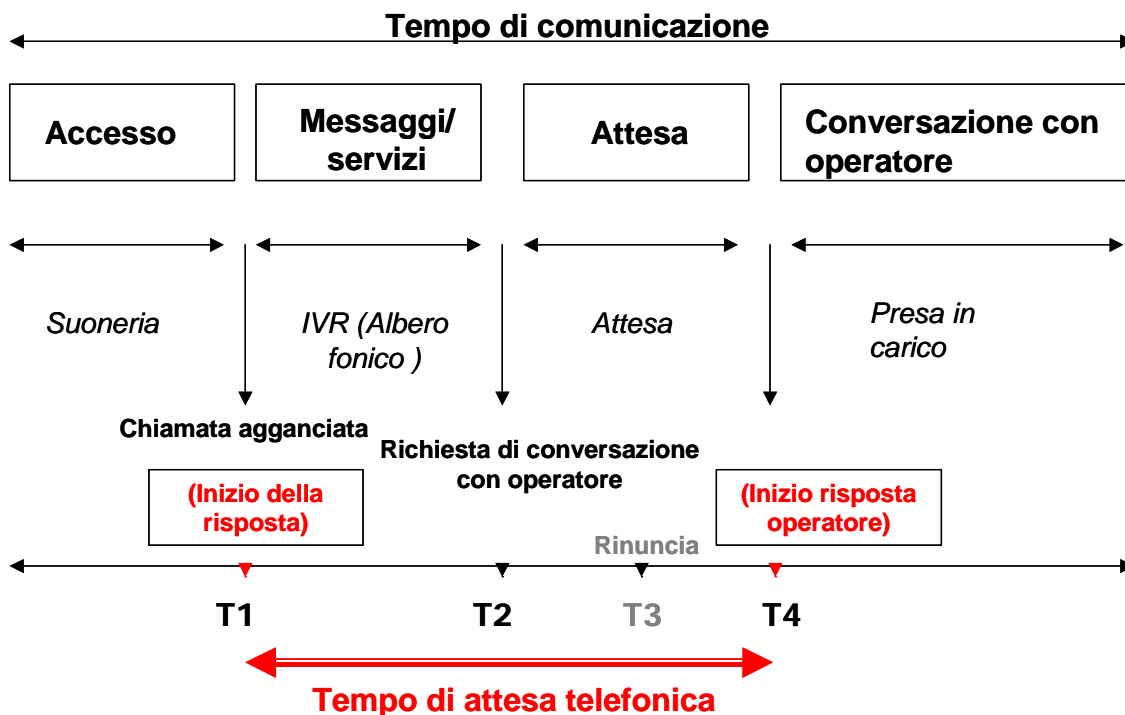
Appendici

Appendice 1 - Glossario e schema del processo di risposta alle chiamate telefoniche

Tempo di attesa telefonica è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un cliente finale che richiede di parlare con un operatore, il tempo, espresso in minuti, intercorrente tra l'inizio della risposta (T1), anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore (T4) o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia (T3) prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

Tempo medio di attesa telefonica è la media aritmetica dei tempi di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali che hanno iniziato la conversazione con l'operatore, pervenute ai centri di risposta alle chiamate telefoniche del medesimo esercente in un mese.

Tempo medio di rinuncia per eccessiva attesa telefonica è la media aritmetica dei tempi di attesa telefonica delle chiamate dei clienti finali che, pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore medesimo, pervenute in un mese ai centri di risposta alle chiamate telefoniche del medesimo esercente.



Il tempo medio di attesa e il tempo medio di rinuncia sono calcolati solo per le chiamate che hanno richiesto di parlare con un operatore.

Livello di servizio reso dai call center: rapporto tra il numero di chiamate alle quali è stata data risposta ed il numero totale di chiamate che richiedono di parlare con un operatore.

Appendice 2 - Risultati del monitoraggio della qualità dei servizi telefonici del I semestre 2005 (settore elettrico)

Figura 1 - percentuale di richieste di conversazione con operatore andate a buon fine valori medi II semestre 2004 e I semestre 2005 – fonte: dati forniti dagli esercenti all’Autorità

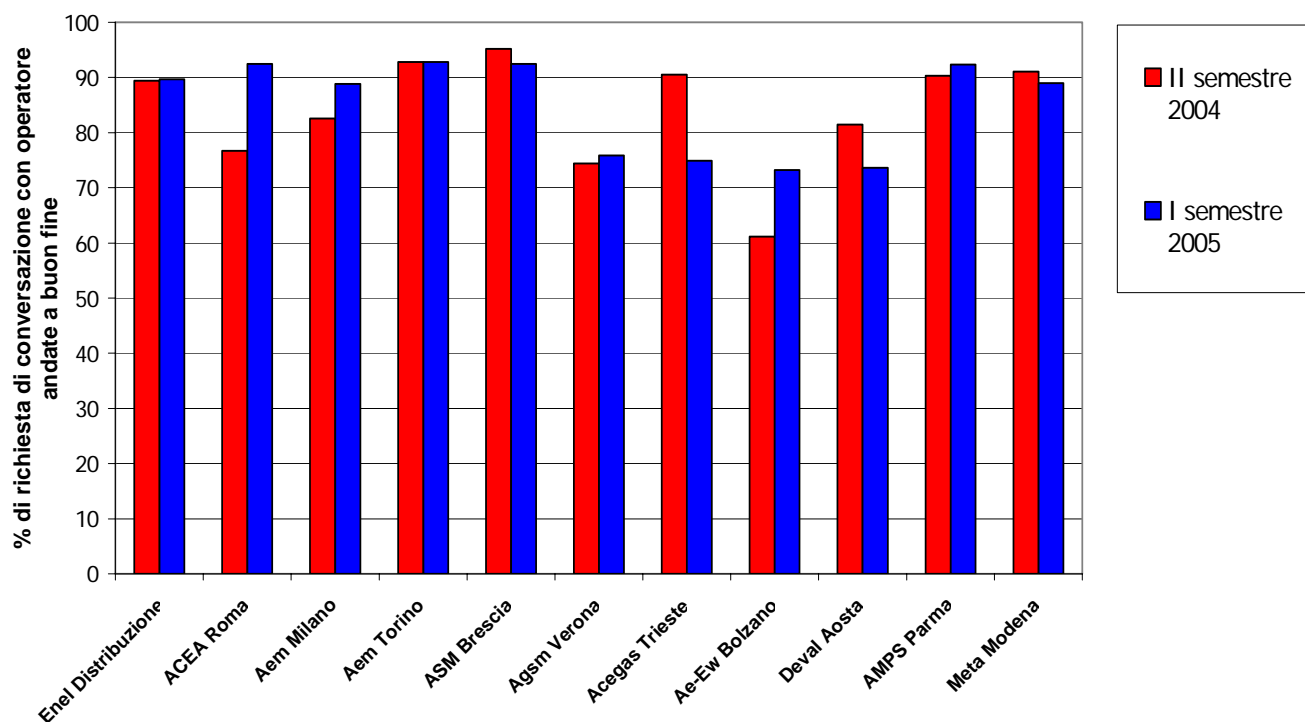


Figura 2 - Tempi medi di attesa prima della conversazione con operatore (gennaio-giugno 2005) – fonte: dati forniti dagli esercenti all’Autorità

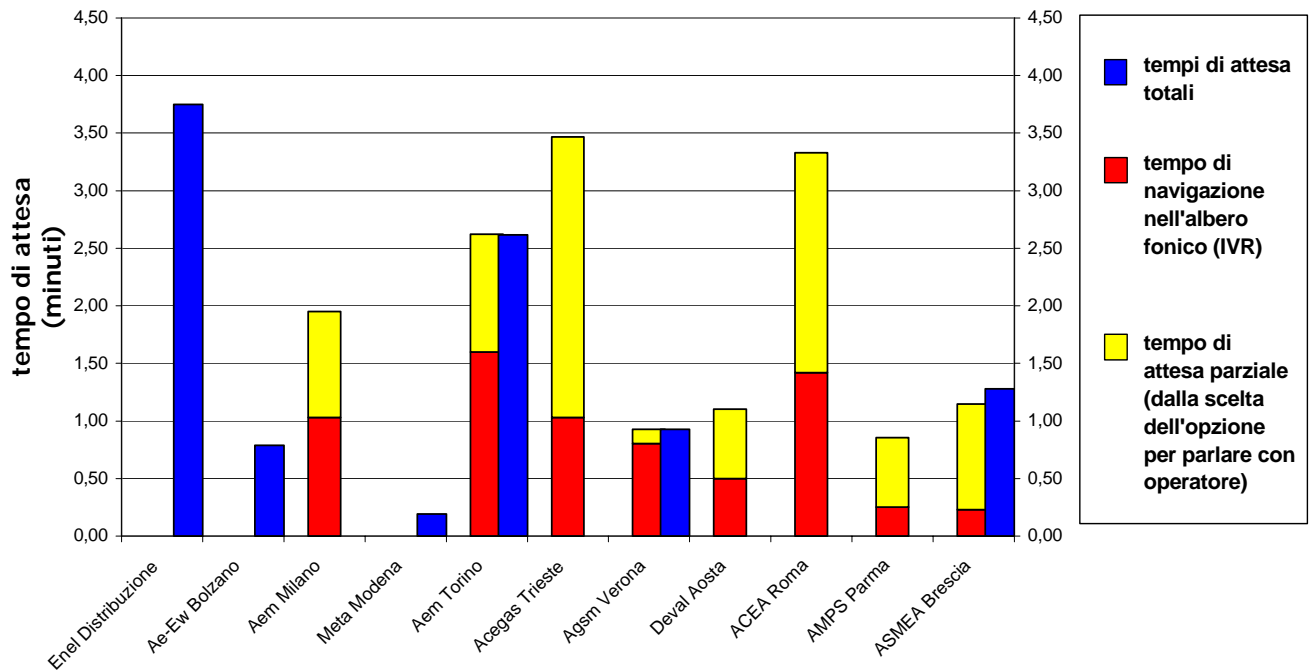


Figura 3 - Tempi medi di rinuncia prima della conversazione con operatore (gennaio-giugno 2005) – fonte: dati forniti dagli esercenti all’Autorità

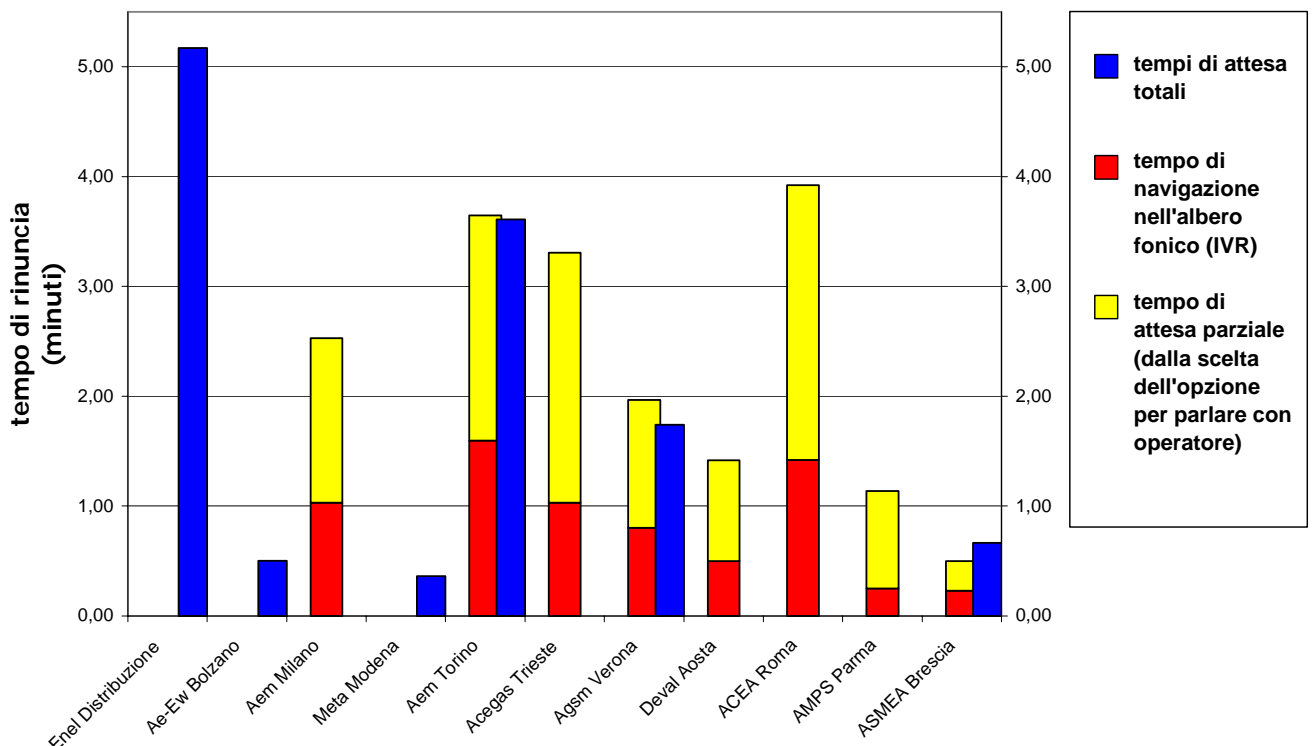


Tabella 1 - numero di reclami sui servizi telefonici pervenuti agli esercenti nel periodo da giugno 2004 a giugno 2005

Nome	Giugno 04	Luglio 04	Agosto 04	Settembre 04	Ottobre 04	Novembre 04	Dicembre 04	Gennaio 05	Febbraio 05	Marzo 05	Aprile 05	Maggio 05	Giugno 05	Totale
Enel Distribuzione	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	61						n.d.
Ae-Ew Bolzano	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Aem Milano	4	2	1	3	3	6	4	13	13	9	8	7	4	77
Meta Modena	0	0	1	0	1	0	0	0	0	4	0	0	0	6
Aem Torino	0	2	2	0	2	0	0	0	0	3	2	2	1	14
Acegas Trieste	2	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1	2	2	10
Agsm Verona	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Deval Aosta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ACEA Roma	4	0	4	3	0	0	4	0	1	0	0	3	2	21
AMPS Parma	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ASMEA Brescia	1	0	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	6

Fonte: Dichiarazioni degli esercenti all'Autorità