



Acea SpA - Funzione Regulatory

Spett.le

Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico

Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati

Piazza Cavour 5

20121 Milano

tel. 02-65.565.313

fax 02-65.565.230

e-mail: consumatori@autorita.energia.it

Prot. n. 6/P/R/Y del 30 giugno 2014

Osservazioni al documento di consultazione 224/2014/R/COM

"Revisione della disciplina della qualità dei servizi telefonici delle aziende di vendita di energia elettrica e di gas naturale"

1. PREMESSA

Con il presente documento il gruppo Acea, attraverso la propria società di vendita Acea Energia S.p.A., operante sul servizio di maggior tutela elettrica e sui mercati liberi di energia elettrica e di gas naturale (di seguito anche la "Scrivente"), dà atto e formula apprezzamento per il notevole lavoro svolto dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il servizio idrico in merito al progetto di revisione della disciplina della qualità dei servizi telefonici, dando così nuovo impulso ad un servizio primario di contatto con la clientela e motivo di confronto delle capacità di *customer care* dei singoli operatori.

Si ritiene opportuno, tuttavia, premettere, prima di rispondere ai singoli spunti posti a consultazione da codesta rispettabile Autorità, alcune considerazioni di carattere generale che meritano, secondo la Scrivente, maggiori attenzioni prima di arrivare a definire il nuovo quadro normativo di riferimento del servizio telefonico.

2. OSSERVAZIONI GENERALI

2.A INVESTIMENTI

Va ricordato e dato atto che le aziende operanti nel servizio di maggior tutela elettrica, sia in forma esclusiva che in forma congiunta con la vendita nel mercato libero, hanno



operato ingenti investimenti per rendere funzionale e meritevole di confronto con gli altri operatori il proprio servizio telefonico. E questo vale ancor di più per gli operatori che, come Acea Energia S.p.A., rivestono la duplice veste sia di fornitore nel mercato libero che di esercente la maggior tutela, e che hanno dovuto investire non volontariamente, ma **obbligatoriamente** anche nel servizio telefonico dedicato al servizio di maggior tutela. L'attuale regolazione del TIQV (Allegato A alla deliberazione ARG/COM 164/08), infatti, all'art. 23.3 prevede che: *"Per le aziende che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico commerciale, i livelli effettivi per ciascuno degli indicatori di cui al comma 23.1 devono essere calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte alle tipologie di clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione; per le stesse aziende, eventuali punteggi attribuibili per le caratteristiche ulteriori di cui all'Articolo 31 possono essere riconosciuti solo se tali caratteristiche sono possedute da tutti i numeri telefonici ricadenti nell'ambito di applicazione e comunque limitatamente alle sole caratteristiche (o livelli degli indicatori) comuni a tutti i numeri del servizio telefonico commerciale."* Acea Energia S.p.A., nell'intento di fornire un servizio più diretto ed evitando incomprensioni per il cliente chiamante, oltreché in ossequio alle disposizioni di codesta rispettabile Autorità, ha messo a disposizione dei clienti chiamanti numeri verdi differenziati tra mercato libero e servizio di maggior tutela.

Per quanto sopra, tutti i numeri verdi facenti parte del *call center* a disposizione dei clienti, anche quello del servizio di maggior tutela, contemplano le medesime caratteristiche di qualità ulteriore. Ciò ha determinato anche che la Scrivente abbia dovuto sostenere, e sta sostenendo, notevoli oneri economici e finanziari per avere un *call center* funzionante 24 ore per 7 giorni settimanali, avendo stipulato appositi contratti con i propri fornitori di servizio per assicurare le predette *performance*.

Inoltre, l'esclusione dei servizi offerti ai clienti in maggior tutela per l'ottenimento dei punteggi utili alla graduatoria rischia di non estendere a tale tipologia di clientela le migliorie che le aziende apportano ai propri canali di contatto (sportello fisico, *App*, *social*, ecc.).

Peraltro occorre pure considerare che, dopo circa undici anni dalla completa liberalizzazione del mercato del gas e sette anni dalla completa liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica, la maggioranza della clientela è ormai consapevole che potrebbe essere servita nel mercato libero e ciò è anche grazie ai numerosi servizi che i



media svolgono sull'argomento. Il non aver scelto offerte nel mercato libero potrebbe consistere, dunque, in una valutazione ponderata dal cliente determinata da vari fattori, decisione che potrebbe essere penalizzata in termini di qualità e livelli di servizio offerto, nel caso in cui venga adottata l'ipotizzata esclusione dei servizi offerti alla maggior tutela per la composizione della graduatoria del servizio telefonico ai clienti.

Sempre in tema di investimenti non può non rilevare nelle considerazioni di codesta Autorità la dimensione dell'impresa a fronte del recepimento tal quale degli orientamenti espressi nella presente consultazione. Gli operatori di medie dimensioni, infatti, non posseggono né le capacità di investimento né la marginalità delle grandi realtà, oltre che la semplicità organizzativa e l'elasticità nell'adattamento delle piccole imprese: si sottolinea, pertanto, la necessità di adottare gli interventi proposti con gradualità.

In definitiva, Acea Energia S.p.A., per le summenzionate considerazioni, non concorda con l'esclusione del servizio di maggior tutela dalla graduatoria dei servizi telefonici.

2.B CAMBIAMENTO DELLO SCENARIO

Quanto proposto dall'Autorità ha un impatto di forte cambiamento di quelle che sono le attuali caratteristiche del servizio che le aziende devono offrire ai propri clienti. Si ritiene più utile, anche allo scopo di non vanificare quanto già posto in essere dagli operatori e per cui gli operatori si sono impegnati anche contrattualmente con fornitori di servizio esterni, che l'Autorità delinea **ulteriori caratteristiche aggiuntive** di cui si devono dotare le aziende anziché fare oggetto le attuali di una rivisitazione tanto radicale.

2.C SPORTELLO FISICO

Non si concorda con la intrinseca valutazione che codesta spettabile Autorità fa del servizio di sportello fisico offerto alla clientela. Infatti, seppure si può convenire circa il disaccoppiamento dell'orario minimo obbligatorio del call center dall'obbligo di presenza dello sportello fisico nelle provincie con più di 20.000 clienti serviti, più fattori inducono a ritenere che il servizio di sportello debba essere maggiormente valorizzato nell'ambito del nuovo indicatore PCC.

Infatti, da indagini svolte da Acea, quasi il 40% (Fonte Istituto Piepoli) della clientela intervistata preferisce il contatto tramite sportello, per cui è indubbio il maggior sacrificio che l'azienda sopporta per offrire tale servizio. Anoverare, quindi, il servizio di sportello



in uno dei canali alternativi offerti (alcuni di questi talvolta con interazione impersonale/automatica) risulterebbe riduttivo della qualità fruibile dai clienti. Si ritiene che **all'interno del nuovo indicatore PCC il servizio offerto dallo sportello fisico sia meritevole di un suo specifico punteggio, almeno pari al massimo punteggio** che codesta Autorità vorrà assegnare in caso di presenza di molteplicità di canali di contatto con servizi dispositivi.

2.D NORMATIVA PRIMARIA

Come noto il Legislatore ha recentemente emanato il D. Lgs. n. 21/2014 concernente "Attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori", aggiornando il Codice del Consumo (D. Lgs. n. 206/2005), e la legge n. 80/2014 di conversione del DL n. 47/2014, cosiddetto "Piano Casa".

Entrambi i provvedimenti, già all'attenzione all'Autorità in quanto per il recepimento del D. Lgs n. 21/2014 ha da poco emanato la deliberazione 266/2014/R/COM, che ha rimodulato l'attuale Codice di Condotta Commerciale (Allegato A alla deliberazione ARG/COM 104/10) e ha previsto l'emanazione di ulteriori deliberazioni e documenti di consultazione a completamento della disciplina entro l'anno in corso, determinano obblighi in capo all'azienda di vendita tali per cui è ragionevole prevedere che i tempi di trattazione delle richieste di attivazione, voltura, subentro e *switching* saranno naturalmente più lunghi.

Procedere in questo momento alla **rivisitazione degli obblighi minimi di servizio rendendoli più stringenti potrebbe, a giudizio della Scrivente, risultare intempestivo**, in quanto, sebbene ad oggi non sia possibile determinare in che misura i citati provvedimenti influiranno effettivamente sull'erogazione dei servizi telefonici, certamente è evidente, data la portata delle norme, che non li renderanno più facilmente erogabili. Inoltre, il rilascio obbligatorio da parte dei clienti della dichiarazione o documentazione di attestazione del titolo di proprietà/possesso, prevista dal "Piano Casa", e l'eventuale rinuncia al diritto di ripensamento da parte dei consumatori in urgenza di fornitura, previsto dal nuovo Codice del Consumo, potrebbero anche provocare un forte aumento dei contatti allo sportello fisico che, necessariamente, gli operatori dovranno fronteggiare.



3. OSSERVAZIONI SUI SINGOLI SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE

Q.1. Si condivide la proposta di procedere alla revisione dell'obbligo di servizio in relazione all'orario di apertura del call center? Se no, per quali motivi?

R1. Non si condivide la proposta per le ragioni addotte nelle osservazioni generali, ovvero gli investimenti effettuati e per i contratti stipulati con fornitori esterni a cui le aziende si sono impegnate allo scopo di fornire quello che, fino all'attuale vigenza di regolazione, era stato indicato dalla Autorità come una opportunità di servizio ben accetta dai clienti.

Q.2. Si condivide la proposta di mantenere inalterati gli altri obblighi di servizio? Se no per quale motivo?

R2. Si condivide.

Q.3. Si condivide l'opportunità di procedere alla revisione degli standard minimi obbligatori? Se no, per quali motivi?

Q.4. Si condividono le linee principali in cui si articolano le proposte di revisione degli standard? Se no per quale motivo?

Q.5. Si condividono i livelli proposti per la revisione? Se no per quale motivo?

R3-4-5. Non si condivide la proposta, per quanto già espresso nelle osservazioni generali in riferimento alle nuove e impattanti norme primarie recentemente entrate in vigore.

Q.6. Si condivide la proposta di registrare e calcolare gli indicatori riferendoli distintamente al mercato libero e al servizio di maggior tutela? Se no, per quali motivi?

Q.7. Quale fra i due scenari prospettati si ritiene più efficace? Per quali ragioni?

R6-7. Non si condivide la proposta, come già illustrato nelle osservazioni generali, sia per gli investimenti effettuati dagli operatori, anche nel servizio di maggior tutela, che per l'offerta di servizi all'avanguardia per i clienti serviti in maggior tutela..



Q.8. Si condividono le proposte relative alla revisione dei punteggi da assegnare per l'accesso al servizio (PA) e qualità del servizio (PQ)? Se no, per quali motivi?

R8. In merito all'accesso al servizio (PA), non si ritengono adeguatamente "remunerate" le ore del sabato: infatti, l'apertura di almeno 5 ore equivarrebbe a 3 punti mentre il loro raddoppio ad 1 solo punto aggiuntivo. Si propone, invece, un punteggio di 3 punti per almeno 5 ore di apertura e almeno 6 punti per almeno 10 ore di apertura. Così come non risulta assolutamente considerato il servizio svolto nei giorni festivi, per i quali si propone un punteggio quantomeno allineato al servizio svolto nei giorni di sabato.

Circa la gratuità del servizio anche da telefonia mobile il punteggio proposto, seppure appare adeguato all'impegno economico, risulta di esclusivo accesso a quelle aziende che hanno ingenti capacità finanziarie a discapito di quelle minori che, pur volendo offrire il servizio, non hanno la medesima capacità di spesa o di contrattazione del prezzo e, pertanto, se ne propone una minore valorizzazione.

In merito alla qualità del servizio (PQ), con riferimento ai livelli di TMA e LS, si propone di non modificarne lo *standard* di qualità attualmente in vigore, semmai di procedere ad una rimodulazione dei punteggi ulteriori acquisibili così articolata:

- TA: 0,5 punti per ogni 1% in più rispetto al 75% entro 180 secondi;
2,5 punti per ogni 1% in più rispetto al 90%;
- LS: 1 punto in più rispetto al 80% e
2 punti in più rispetto al 90%.

Circa la facilità di navigazione si suggerisce di mantenere elevata la qualificazione della caratteristica come peraltro la stessa Autorità ha evidenziato a pag. 46 del documento di consultazione in oggetto: "*Si rileva sempre più forte l'esigenza dei clienti di ricevere assistenza da un operatore.*"

Circa la gestione delle code si condivide quanto proposto.

Q.9. Per quanto riguarda la "gratuità da cellulare", quale è mediamente la domanda di accesso al call center attraverso chiamate da cellulare? Quale è l'onere per l'azienda?



R9. Mediamente la domanda di accesso al *call center*, attraverso chiamate da cellulare, è attualmente pari a circa il 20% del traffico complessivo. Tale percentuale, aprendo alla gratuità del servizio, sarebbe inevitabilmente destinata ad una forte crescita. Stante le suddette considerazioni, ed ipotizzando che la percentuale di chiamate da mobile arrivi al 60% del totale, si può ragionevolmente stimare un aggravio di costi nell'ordine di 2.000.000 euro/anno.

Q.10. Si condivide la proposta di introdurre un nuovo punteggio parziale PCC relativo a caratteristiche non strettamente correlate ai servizi telefonici? Se no, per quali motivi?

R10. Si condivide.

Q.11. Si condivide la nuova caratteristica altri canali di contatto, se no per quali motivi?

R11. Si condivide, ma si riporta alle osservazioni generali e si chiede che venga dato specifico e adeguato rilievo al servizio svolto dallo sportello fisico riconoscendo non meno di 10 punti.

Q.12. Si condivide l'adeguamento del contenuto della caratteristiche che riferisce alla "partecipazione delle associazioni dei consumatori" e all'accesso all'ADR, secondo i requisiti di adesione che verranno fissati, se no per quali motivi?

R12. Si ritiene che l'Autorità debba riconoscere come idonee ai fini del punteggio anche le attuali procedure di conciliazione paritetica tra aziende e associazioni dei consumatori, proprio per non vanificarne i benefici che apportano.

Così come dovrebbero trovare adeguato riconoscimento iniziative da parte delle aziende mirate a monitorare la qualità erogata (es.: *mystery call*, *mystery visit*), organizzate in modo strutturale e per il tramite di istituti di ricerca certificati, ed orientate al miglioramento del *customer care* dell'azienda.

Q.13. Si condivide la proposta di assegnare un peso maggiore nella formula dell'indice globale di qualità dei servizi telefonici al punteggio legato alla



customer satisfaction – PSC (passando dal 30% attuale ad una percentuale del 40 % o del 50% del peso sul punteggio totale IQT)? Se no, per quali motivi?

R13. Si condivide che a tendere si debba maggiormente considerare la valutazione a caldo che il cliente fa del servizio appena ottenuto, ma è quanto mai opportuno valorizzarlo progressivamente non rendendolo così determinante in questo momento in cui la normativa primaria è così fluida e se ne propone pertanto un peso iniziale al massimo del 35%.

Q.14. Si condivide la proposta di limitare l'indagine ai soli clienti del mercato libero? Se no, per quali motivi?

R14. Non si condivide la proposta, per quanto già espresso nelle osservazioni generali.

Q.15. Si concorda con la proposta di semplificare il questionario eliminando la domanda relativa al tempo impiegato per trovare la linea libera? Quali altre modifiche si ritiene opportuno apportare al questionario?

R15. Si condivide la proposta.

Inoltre, si segnalano ulteriori aspetti per i quali si ritiene opportuno indagare le aspettative della clientela:

- c.2: chiedere anche della domenica;
- c.3; chiedere anche se gradito il servizio fornito su 24 ore;
- c.4 chiedere se gradita altra forma di riconoscimento diversa da quella offerta premendo la tastiera telefonica (es. vocale).

Si segnala la necessità di riformulare meglio la domanda c.6, chiarendo il concetto di canale diretto e indiretto, poiché si ritiene che il canale telefonico con operatore sia da ritenersi a tutti gli effetti canale diretto.

Sempre in merito alle aspettative andrebbe sondato, inoltre, se il cliente preferisce sostenere un'attesa maggiore a fronte di una risposta da parte di un operatore esperto nella risoluzione della specifica esigenza espressa dal cliente stesso.

Q.16. Si condividono le proposte per anticipare la consegna dei dati di qualità dei servizi telefonici? Se no per quali motivi?



R16. Il mese proposto a disposizione delle aziende per comunicare i livelli raggiunti potrebbe essere eccessivamente stringente e aumentare la numerosità di richieste di rettifica dei dati.

Q.17. *Si condivide la proposta di anticipare la consegna dei risultati individuali degli esiti dell'indagine così come proposta? Se no, per quali motivi?*

R17. Si condivide. Si ritiene utile, inoltre, che le risultanze determinate in risposta ai quesiti dell'Indagine di Qualità - Sezione C, riferita alle aspettative di qualità e modalità di erogazione del servizio, vengano fornite agli operatori.

Q.18. *Quali delle proposte per evitare fenomeni di autodichiarazione dei dati non attendibili si ritengono più opportune? per quali motivi?*

R18. In assenza del dettaglio del meccanismo previsto di verifica dei dati autodichiarati, si ritiene di poter condividere la soluzione di correggere il punteggio in caso di errore dell'operatore, a maggior ragione se il tempo a disposizione di quest'ultimo venisse ridotto

Q.19. *Si concorda con l'esclusione dalla pubblicazione della graduatoria in caso di azzeramento di uno dei punteggi parziali causato dal non rispetto dello standard minimo per uno dei tre indicatori AS, LS e TMA? Se no, per quale motivo?*

R19. Si ritiene utile mantenere l'attuale meccanismo di accesso alla graduatoria.

Paolo Carta

(Resp.le Funzione Regulatory)