



ASSOGAS

Associazione Nazionale Industriali Privati Gas e Servizi Energetici

Piazza Luigi di Savoia 22 - 20124 Milano

Telefono: +39 02 73.810.79; Telefax: +39 02 733.342

www.assogas.it - segreteria@assogas.it

Codice Fiscale 97002680151

All. Prot. 199/14

AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS ED IL SISTEMA IDRICO

Documento per la consultazione n. 224/2014/R/gas

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

**Osservazioni e proposte ASSOGAS
Milano, 2 Luglio 2014**



CONFINDUSTRIA

Osservazioni di carattere generale

ASSOGAS, pur concordando con le posizioni di dettaglio illustrate dall'Autorità al fine di aggiornare, in considerazione delle mutate condizioni di mercato, l'intera disciplina inerente la qualità dei servizi telefonici, ritiene opportuno ribadire quanto espresso nella memoria trasmessa in data 18 Aprile 2014 (ns. prot. 117/14) in merito alle finalità proprie della graduatoria.

A tal riguardo, pur riconoscendo l'utilità che quest'ultima ha avuto negli anni, quale stimolo al raggiungimento di livelli minimi di qualità e, negli ultimi semestri, al pieno superamento degli stessi, si intende richiamare nuovamente l'attenzione del Regolatore sull'inevitabile scarsa significatività dei dati in essa contenuti, in considerazione della sua natura inevitabilmente "normalizzante" se rapportata alle molteplici esigenze "ulteriori" dei clienti finali.

Si ribadisce, pertanto, come la sua pubblicazione e diffusione (specialmente nel caso in cui sia espressa attraverso valori puntuali e non per *range* di qualità, come da noi proposto), potrebbe determinare effetti distorsivi sugli operatori, così esortati ad indirizzare le proprie politiche di investimento per soddisfare i criteri previsti dalla graduatoria, piuttosto che le richieste del proprio parco clienti.

Risposta ai quesiti posti in 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?

Si condivide la proposta illustrata dal Regolatore di procedere ad una dissociazione dell'orario minimo di apertura dei *call center*, adeguatamente valorizzato a 35 ore settimanali, dalla presenza di sportelli fisici (con la cui ridefinizione come "qualità ulteriore" si concorda pienamente), anche in un'ottica di sua più propria valorizzazione.

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

Si condivide l'orientamento illustrato nel DCO.

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

Anche alla luce delle risultanze emerse dall'analisi effettuata dal Regolatore sui dati comunicati dalle imprese di vendita con più di 50.000 clienti finali, si concorda con l'opportunità di revisione.

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

Pur non rinvenendo controindicazioni nelle proposte di revisione degli standard, fatta eccezione per le criticità di seguito esplicitate in merito alla definizione dell'indicatore LS, si segnala come gli attuali livelli già garantiscano, a nostro avviso, "una qualità minima adeguata". In un'ottica di sviluppo, si condividono comunque gli orientamenti illustrati.

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

Si condivide con quanto illustrato in merito al livello degli indicatori AS, TMA e LS. Tuttavia, con particolare riferimento alla definizione dell'indicatore LS, si segnala l'opportunità che per la sua congrua valorizzazione sia prevista l'esclusione delle chiamate con durata inferiore ai 10 secondi, calcolata dal momento in cui viene espressa la richiesta di parlare con l'operatore.

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?

Fermo restando quanto detto in premessa in merito alla scarsa significatività della graduatoria, si rilevano criticità nella differenza di trattamento prospettata per i mercati tutelati di gas ed energia elettrica, a nostro avviso non giustificata. Entrambi gli scenari, pertanto, non appaiono coerenti con l'opportuna omogeneità di trattamento dei mercati gas ed elettrico.

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?

Si condivide in generale quanto ipotizzato dal Regolatore. Con riferimento alla disponibilità del servizio con operatore al sabato, si segnala tuttavia l'opportunità di prevedere una valorizzazione di 6 punti perché possa essere effettivamente incentivata l'apertura dei *call center* per almeno 10 ore (coerentemente con quanto previsto per le aperture fino a 5 ore).

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?

Sulla base delle nostre rilevazioni, segnaliamo come la domanda di accesso al *call center* attraverso rete mobile sia mediamente del 50% circa. Con riferimento all'onere per le aziende, si segnala come il costo correlato alla gratuità di tale servizio possa raggiungere valori fino a 10 volte superiori quelli attinenti alle chiamate da rete fissa.

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?

Con riferimento alla proposta di cui ai punti 5.13 e ss., si intende evidenziare come l'introduzione di un nuovo punteggio parziale alteri di fatto la natura della graduatoria. Si segnala, inoltre, come sia necessaria un'attenta valutazione in merito alla sua valorizzazione, la quale, per come espressa nel DCO, rischia di essere eccessiva (se confrontata con il valore massimo degli altri punteggi parziali).

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

Coerentemente con quanto già espresso con nota del 18 Aprile, segnaliamo l'opportunità di rivalutare in aumento la presenza di sportelli sul territorio, in considerazione della maggiore soddisfazione che un'ampia fascia di clienti ancora trae dalla gestione delle pratiche con un'interfaccia fisica (anziché telefonica/vocale o digitale) e del livello di accessibilità comparativamente elevato che lo strumento garantisce. Il punteggio proposto dal Regolatore pare, invece, premiare esclusivamente la multicanalità e, pertanto, la varietà delle soluzioni offerte, indipendentemente dalla loro accessibilità e dal valore degli investimenti correlato a ciascuna di esse.

Q.12. Si condivide l'adeguamento del contenuto della caratteristica 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?

Con riferimento all'indicatore "Accesso all'ADR", si ritiene necessario un chiarimento in merito al concetto di adesione ad "ogni procedura di conciliazione". Qualora, infatti, si intendesse attribuire 5 punti per ogni pratica di reclamo per cui fosse attivata la procedura di conciliazione, si giungerebbe alla non auspicata ipotesi di premiare l'operatore che gestisce il maggior numero di reclami "di secondo grado".

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?

Si condivide la proposta illustrata dal Regolatore.

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

Fermo restando quanto detto in premessa, si ribadiscono le incongruenze tra i mercati gas ed elettrico.

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?

Alla luce delle evidenze emerse, si concorda con la proposta illustrata. Si vorrebbe, inoltre, richiamare l'attenzione di codesta rispettabile Autorità sulla scarsa significatività delle domande poste al cliente inerenti le tempistiche di attesa e di durata. A nostro avviso, infatti, la percezione del tempo comunicata dal cliente coinvolto dall'indagine potrebbe non coincidere con i periodi effettivi.

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

Si condivide la proposta di anticipare la scadenza delle raccolte a fine gennaio e fine luglio.

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?

Si concorda con l'orientamento illustrato dal Regolatore. Nel senso indicato, sarebbe potrebbe esser prevista una comunicazione dei risultati individuali entro 30 giorni dalla consegna dei dati di qualità e, più precisamente:

- entro febbraio per il secondo semestre dell'anno precedente;
- entro agosto per il primo semestre dell'anno in corso.

Ciò incrementerebbe l'efficacia della graduatoria nella sua valenza "interna", consentendo agli operatori di apportare opportuni correttivi con maggiore tempestività, in un'ottica di miglioramento del servizio.

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

Si ritiene opportuno che il Regolatore preveda l'applicazione dell'ipotesi 2 (azzeramento dei punteggi parziali impattati), in quanto le altre proposte non appaiono sufficientemente penalizzanti. Con riferimento all'esclusione dalla graduatoria, si ritiene infatti che il cliente potrebbe non avere una piena percezione dei motivi dell'esclusione.

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?

Si concorda con l'esclusione dalla graduatoria in caso di mancato raggiungimento dello standard minimo.

Auspicio che le osservazioni qui formulate possano rappresentare per l'Autorità un contributo interessante ed utile e dichiarandoci come sempre a completa disposizione per fornire ogni eventuale ulteriore chiarimento, porgiamo cordiali saluti.

ASSOGAS

Ing. Marta Bucci
Direttore Generale

