

## **Osservazioni e proposte di Sorgenia S.p.A.**

al documento per la consultazione 224/2014/R/COM

### **REVISIONE DELLA DISCIPLINA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI TELEFONICI DELLE AZIENDE DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE**

Pubblicato dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas il 22 maggio 2014



Milano, 30 giugno 2014

Si accoglie con favore l'iniziativa dell'autorità volta a rivedere la disciplina della qualità dei servizi telefonici ed i criteri inerenti la definizione della graduatoria dei venditori sulla base della qualità dei servizi telefonici offerti ai propri clienti. Si ritiene che tale graduatoria sia un rilevante strumento di comparazione per i consumatori ed è quindi importante che questa graduatoria offra effettivamente ai consumatori la possibilità di individuare i venditori che sono in grado di soddisfare le aspettative dai propri clienti nel modo migliore e più completo possibile. Si condivide pertanto l'iniziativa dell'Autorità volta a rivedere gli standard generali ed i punteggi attribuibili alle caratteristiche ulteriori per tener conto delle evoluzioni intervenute nei servizi telefonici offerti dagli operatori e nelle aspettative dei clienti che usufruiscono del servizio.

A tal proposito sembra particolarmente opportuno l'aumento del peso assegnato all'indice legato agli esiti dell'indagine di soddisfazione dei clienti (PSC), essendo questo l'indicatore più rilevante del punteggio complessivo in quanto espressione diretta del gradimento del cliente rispetto al servizio ricevuto.

Si segnala infatti che l'attuale costruzione del punteggio totale della graduatoria, assegnando un peso troppo esiguo all'indice legato al gradimento dei clienti, ha comportato la scarsa significatività della graduatoria stessa, che tende a rispecchiare come i venditori presenti soddisfino i criteri che la regolazione ha definito legati alla qualità ulteriore piuttosto che rappresentare, come dovrebbe, il livello di soddisfazione dei clienti che hanno usufruito del servizio telefonico offerto dal venditore. Inoltre tale impostazione ha determinato importanti fenomeni di inefficienza allocativa nelle scelte di investimento operate dai venditori nell'ambito dell'offerta di servizi telefonici, in quanto tali scelte sono state guidate più dai criteri fissati dalla regolazione per l'attribuzione dei punteggi ulteriori che dall'effettivo gradimento dei clienti serviti (si pensi ad esempio all'apertura dei call center nelle ore notturne).

Al fine di evitare il perpetuarsi di questi fenomeni, auspichiamo che in futuro l'Autorità riveda in modo ancora più radicale la disciplina della qualità dei servizi telefonici, limitandosi a definire i livelli minimi obbligatori di qualità del servizio e a registrare il livello di soddisfazione dei clienti al fine di determinare la graduatoria, lasciando così che siano i venditori a scegliere quali servizi ulteriori proporre ai propri clienti.

### **Orientamenti per la revisione degli standard generali**

*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.

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

Si.

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

Si condivide la necessità di procedere alla revisione degli standard minimi obbligatori. In questa occasione sembra importante rivedere non solo lo standard generale previsto per gli indicatori di Accessibilità al servizio (AS) e Tempo medio di attesa (TMA) ma anche, e soprattutto, lo standard minimo previsto per l'indicatore Livello di servizio (LS), essendo questo l'indicatore più significativo per monitorare la possibilità per i clienti di parlare con il proprio venditore attraverso il call center. In merito a questo indicatore si ritiene che lo standard generale attualmente previsto, pari all'80%, sia troppo basso. Tale livello ammette, infatti, la mancata risposta a ben il 20% delle chiamate effettuate dai clienti: a titolo puramente indicativo, si tenga presente che tale percentuale corrisponde, per un operatore di livello nazionale che serve 500.000 clienti con frequenza di chiamata annua (FOC) pari a  $1 \div 1,5$ , alla mancata risposta rispettivamente a  $100.000 \div 150.000$  chiamate all'anno (sic !). Si dovrebbe quindi provvedere ad innalzare questo standard tenendo ad esempio a riferimento gli standard di autoregolamentazione decisamente più stringenti comunemente adottati nel mercato delle telecomunicazioni o, in subordine, ridurre il punteggio premio riconosciuto per livelli di servizio superiori allo standard generale (attualmente fissato in 2 punti per ogni 1% in più rispetto allo standard generale).

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

Si rimanda alla risposta allo spunto Q3.

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

Si condividono i livelli rivisti, e si rimanda alla risposta allo spunto Q3 con riferimento al livello non rivisto (LS).

### **Orientamenti per la revisione dei punteggi per le caratteristiche ulteriori**

*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?*

Si. Sembra opportuno escludere dalla graduatoria i venditori che offrono il servizio di maggior tutela, nei rari casi in cui questi sono separati a livello societario dalle rispettive società di vendita

sul libero mercato. Il livello di qualità offerto da società che non sono dei competitors del libero mercato non sembra infatti un dato significativo.

Sempre al fine di attribuire maggior valenza alla graduatoria, vorremmo segnalare che a nostro avviso l'attuale graduatoria degli operatori risulta poco fruibile in quanto popolata sia da operatori di livello locale, sia da operatori che operano su tutto il territorio nazionale. A nostro avviso la presenza di operatori locali combinata ad operatori nazionali rende il confronto poco significativo. Si propone quindi di riservare la graduatoria alle sole imprese che effettuano il servizio di vendita su tutto il territorio nazionale, continuando ad attuare un controllo del rispetto degli standard generali anche per le altre imprese o, in subordine, di suddividere la graduatoria in due comparti riservati, rispettivamente, ai soli operatori nazionali ed ai soli operatori locali. Il driver che discrimina tra un operatore di livello nazionale rispetto ad un operatore di livello locale potrebbe essere ad esempio la quota di clienti serviti al di fuori della regione a cui appartiene la sede legale.

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

Sembrano condivisibili entrambe gli scenari in quanto in ogni caso gli esercenti la maggior tutela non comparirebbero in graduatoria.

*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 condividono le proposte di revisione degli indicatori PA e PQ, ad eccezione della modifica inerente il Tempo di attesa. Per questo indicatore a nostro avviso risulta troppo sfidante ridurre il tempo di attesa massimo che consente di accedere al punteggio ulteriore (da 180 a 150 secondi) e contemporaneamente aumentare la quota di chiamate per le quali l'operatore è riuscito a rispettare la soglia dei 150 secondi dal 75% al 90%. Il risultato che ne deriverebbe è la quasi impossibilità di ottenere il punteggio ulteriore legato a questo indicatore.

*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?*

Si condivide la necessità di aumentare il punteggio premio per la gratuità delle chiamate anche da rete mobile in quanto questa rappresenta un ingente onere per l'operatore che la offre. Nella nostra esperienza il costo derivante dalla gratuità delle chiamate da rete mobile rappresenta più del 60% del costo totale supportato per la messa a disposizione di un numero verde.

*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?*

Si.

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

Si. Tuttavia si segnala la necessità di definire puntualmente in quali casi la presenza dello sportello fisico possa essere considerata come un canale di contatto ulteriore. Si ritiene infatti che un canale di contatto, per poter essere definito una alternativa al call center, dovrebbe essere accessibile a tutti i clienti. Pertanto la presenza degli sportelli fisici sul territorio dovrebbe essere tale per cui sia disponibile almeno uno sportello in ognuna delle province servite dal venditore.

*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?*

Si, con le seguenti precisazioni. Con riferimento alle Iniziative con associazioni consumatori, sembra opportuno che sia concesso un punteggio ulteriore per ognuna delle iniziative adottate. Sembra inoltre che le iniziative non dovrebbero essere legate unicamente alla qualità dei servizi telefonici, ma più in generale dovrebbero riguardare il miglioramento della qualità della vendita (si pensi ad esempio a protocolli di autoregolazione contro contratti ed attivazioni non richieste). Con riferimento alle procedure di conciliazione paritetiche, queste dovrebbero essere oggetto di un punteggio ulteriore per ogni protocollo sottoscritto con un'Associazione Consumatori.

### **Orientamenti per la revisione della formula per il calcolo del punteggio Indice di qualità telefonica IQT e risultati delle indagini**

*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. Come anticipato in premessa, a nostro avviso il peso assegnato all'indicatore PSC dovrebbe essere il più alto possibile, in quanto l'indicatore da solo potrebbe ben rappresentare il benchmark da prendere a riferimento per la costruzione della graduatoria dei venditori in relazione alla qualità dei servizi telefonici offerti. Inoltre, parallelamente all'aumento del peso assegnato all'indice PSC, sembra opportuno aumentare la numerosità del campione di clienti preso a riferimento per effettuare l'indagine, al fine di aumentare la significatività delle informazioni raccolte. Riteniamo infatti che la numerosità attualmente prevista, pari a 500 interviste per ogni semestre, sia troppo esigua per un venditore di grandi dimensioni.

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

Si.

*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?*

Si. Come segnalato allo spunto Q13 sembra opportuno aumentare il numero di interviste usate come campione per l'indagine.