

REVISIONE DELLA DISCIPLINA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI DELLE AZIENDE DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

*Documento per la consultazione 224/2014/R/Com
del 22 maggio 2014*

Osservazioni di ASSOELETRICA

30 giugno 2014

Considerazioni di carattere generale

Assoelettrica, pur comprendendo la posizione dell'Autorità di rivedere le regole esistenti nell'ambito dei servizi di *call center* al fine di tenere conto dei cambiamenti di contesto, ritiene opportuna una riflessione per verificare se l'introduzione di nuovi e ulteriori elementi regolatori sia lo strumento più appropriato per andare davvero incontro alle effettive aspettative dei clienti (in forte evoluzione e molto diversificate), e consentire allo stesso modo agli operatori di investire negli strumenti più idonei per anticiparle, investimenti che invece sarebbero riorientati per rispondere alle nuove specifiche regolatorie.

Peraltro, è lo stesso Regolatore ad affermare che gli operatori hanno già raggiunto un livello soddisfacente in termini di qualità e pertanto, a nostro avviso, ulteriori interventi volti ad accrescere la qualità del servizio verso il cliente finale dovrebbero essere principalmente lasciati all'iniziativa degli operatori, come elemento di competizione in un libero mercato.

Inoltre, non ci risulta che a livello internazionale siano presenti strumenti regolatori analoghi all'attuale regolazione italiana in tema di *call center*. Ciò proprio perché negli altri Paesi, in un contesto di libero mercato, è stata fatta la scelta di lasciare l'iniziativa agli operatori di prevedere le modalità più adeguate per gestire gli strumenti di *customer care*, piuttosto che prevedere interventi regolatori uguali per tutti che lascerebbero poco spazio alla competizione.

Anche in merito al significato stesso dell'attuale graduatoria, si esprime qualche perplessità sulla sua effettiva efficacia in termini di riferimento temporale, considerando che la stessa evidenzia le performance registrate con 2 semestri di ritardo rispetto al periodo di osservazione.

Al riguardo, rispetto a quanto proposto al quesito Q16 del presente documento, non si condivide la proposta di anticipare a gennaio i tempi di consegna dei dati da parte delle aziende, ma piuttosto si ritiene necessario che l'Autorità stessa rispetti maggiormente i tempi di invio alle aziende dei risultati della compilazione delle graduatorie e proceda tempestivamente alla pubblicazione delle stesse. Peraltro, anticipando l'invio a gennaio, come proposto nel documento, si andrebbe a caricare ulteriormente il periodo di inizio anno, durante il quale notoriamente le aziende sono già pesantemente oberate di lavoro.

In generale Assoelettrica ritiene che, per qualunque tipo di intervento di modifica dell'attuale disciplina, sia necessario prevedere un periodo di un semestre che permetta alle aziende di pianificare ed effettuare gli investimenti e le operazioni necessarie all'adeguamento; in seguito, si propone di stabilire un semestre transitorio che serva da "*blank test*" per verificare se le modifiche apportate contribuiscano effettivamente al miglioramento della qualità del servizio e/o se non sia necessario procedere ad aggiustamenti.

Riguardo alle soglie minime per la stima dei punteggi utili alla partecipazione alla graduatoria (50.000 clienti finali e in media 200 chiamate/giorno al *call center*), si ritiene che il valore di 200 chiamate/giorno sia troppo basso, poiché porta alla coesistenza in graduatoria di aziende completamente diverse dal punto di vista dimensionale, e, pertanto, incomparabili: si propone quindi di alzare la soglia minima di chiamate giornaliere ricevute, al fine di comprendere nella graduatoria solo aziende realmente confrontabili in quanto di dimensioni significative, in particolare in relazione ai rilevamenti statistici. In ogni caso, si ritiene che la partecipazione alla graduatoria debba essere resa obbligatoria per le aziende che superano le soglie minime, mentre sia esclusa la partecipazione (anche volontaria) per le aziende minori che si trovano al di sotto delle suddette soglie, per i motivi precedentemente richiamati.

Si esprime generica condivisione per l'incremento del peso del Punteggio della Customer Satisfaction (PSC). Si ritiene però importante continuare a

valorizzare adeguatamente gli elementi quantitativi dell'IQT nel rispetto del principio di “*gradualità di attuazione*” previsto alla Parte VI dell'attuale TIQV.

Riguardo alle interviste di *call back*, si chiede che l'indagine demoscopica dell'Autorità venga spalmata sui sei mesi effettivi di servizio dell'operatore e non su un periodo inferiore, che potrebbe essere viziato da eventi circoscritti e tempestivamente risolti nel semestre indagato (le rilevazioni in media si svolgono in un periodo concentrato in due-tre mesi nel semestre).

In riferimento alle proposte su “Controlli sui dati comunicati” riportate al capitolo 7 del presente DCO, si chiede che, indipendentemente dalle possibili opzioni presentate, l'Autorità chiarisca che si possa incorrere in penalizzazioni soltanto nel caso in cui gli errori di comunicazione siano tali da aumentare il punteggio dell'azienda interessata, escludendo quindi la penalizzazione nei casi in cui gli errori vadano invece a discapito dell'azienda stessa.

Per le risposte puntuali agli spunti di consultazione si rimanda alle osservazioni degli associati.