



Spett.le
Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema
idrico
Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati

Piazza Cavour, 5
20121 Milano
consumatori@autorita.energia.it

30 Giugno, 2014

DCO 224/2014/R/com – Revisione della disciplina della qualità dei servizi telefonici delle aziende di vendita di energia elettrica e di gas naturale.

Osservazioni di carattere generale

Con il presente documento la scrivente società esprime le proprie considerazioni in merito alle proposte formulate dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Servizio Idrico (di seguito: AEEGSI) con riferimento al documento per la consultazione (di seguito: DCO) in oggetto, recante proposte di revisione della qualità commerciale dei servizi telefonici degli operatori del mercato elettrico e gas.

La consultazione è stata preceduta da un ampio dibattito e da incontri tecnici con gli operatori in cui sono stati ampiamente discussi i primi orientamenti dell'intervento regolatorio.

Cogliamo quindi con favore alcune delle proposte contenute nel DCO che, in linea di principio, ripercorrono le considerazioni già segnalate all'AEEGSI nel corso degli incontri dello scorso Aprile.

Tuttavia, alcune delle proposte rischiano di guidare il settore verso uno stato di evidente sovra-regolazione che non tiene conto dell'evoluzione del contesto di riferimento. La consultazione si inserisce, infatti, in un quadro profondamente mutato rispetto al 2008, anno di definizione dell'attuale regolazione. in particolare:

- sono cambiate le esigenze del mercato: oggi i call center sono strumenti altamente tecnologici e per tale ragione in grado di offrire prestazioni ulteriori;
- sono cambiate le attese e le esigenze dei consumatori: oggi il cliente si attende una risposta completa chiara ed esaustiva, anche attraverso canali diversi da quello telefonico.

E.ON Italia S.p.A.
Institutional Relations,
Licensing
& Regulatory Affairs
Via Andrea Doria, 41
00192 Roma
www.eon.it
Francesca Posti
T +39 06 95056784
M +39 345-4764616
francesca.posti@eon.com

Sede legale
Via Vespucci 2
20124 Milano

Capitale Sociale
€ 500.000.000,00 i.v.
P.Iva / C.F. 04732570967
R.E.A. 1768583
Soggetta a direzione
e coordinamento del
socio unico
E.ON SE

Da ciò ne deriva una prima considerazione: ci si chiede se l'ulteriore intervento regolatorio sia lo strumento corretto per migliorare il livello di qualità dei servizi telefonici. La regolazione attualmente in vigore ha condotto nel tempo gli operatori ad efficientare i propri processi e a migliorare i propri servizi portando le performance su livelli di servizio elevati, ma sostanziale equiparati. Si ritiene giunto il momento di lasciare direttamente al mercato la capacità di premiare gli operatori più virtuosi.

Osservazioni di carattere puntuale

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?*

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

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?*

Con riferimento alla proposta di rivedere gli standard generali di qualità del call center, come indicato in parte generale ribadiamo l'opportunità di lasciare maggiori spazi di valutazione alle dinamiche di mercato.

Non si ritiene pertanto pienamente condivisibile la proposta dell'AEEGSI in quanto comporterebbe un rischio di sovra-regolazione.

Ciononostante, con riferimento alle specifiche proposte si ritiene opportuno segnalare quanto segue:

- in relazione alla proposta di rivedere, nell'ambito degli **obblighi di servizio**, il criterio di valorizzazione dell'orario minimo settimanale di apertura del call center con albero fonico, esprimiamo parere favorevole. L'opportunità di dissaccoppiare la valorizzazione del call center dalla presenza di sportelli fisici sul territorio

Come sostenuto nel corso degli incontri preliminari alla presente consultazione, riteniamo, infatti, corretta la scelta di scindere la valorizzazione dell'orario di apertura call center dalla presenza di sportelli fisici sul territorio. Le esigenze dei clienti finali stanno, infatti, dimostrando una preferenza per il canale telefonico, e non solo, rispetto allo sportello fisico;

- in relazione alla proposta di rivedere gli **standard generali**, riteniamo:
 - ❖ la proposta di rivedere al rialzo l'indicatore "AS" in linea di principio condivisibile. Il mercato, infatti, ha già nella generalità dei casi raggiunto un punteggio prossimo al 95%;

- ❖ la proposta di ridurre lo standard generale relativo all'indicatore "TMA" (dagli attuali 240 secondi a 180 secondi) un elemento di elevata criticità. Il nuovo indicatore così proposto appare, infatti, particolarmente sfidante e l'effort richiesto per gestire il 100% delle chiamate in 180 secondi non è affatto trascurabile. Gli investimenti che una tale proposta richiederebbe saranno certamente importanti per gli operatori del mercato energetico. A ciò si aggiunga poi quanto ipotizzato in relazione all'indicatore TMA nell'ambito della proposta di revisione dell'indicatore PQ: l'ulteriore revisione legata al raggiungimento del punteggio aggiuntivo associato al PQ (dove il target è ulteriormente ridotto a 150 secondi con una contemporanea riduzione del punteggio aggiuntivo riconosciuto) richiederebbe un notevole investimento che allo stato attuale risulterebbe penalizzante anche per gli operatori che fino ad oggi hanno condotto importanti investimenti. Per tale ragione la proposta non appare dunque condivisibile.

Orientamenti per la revisione dei punteggi per le caratteristiche ulteriori

1) Ambito di applicazione della qualità ulteriore

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?

La proposta relativa all'esclusione degli esercenti la maggior tutela dalla partecipazione alle indagini di customer satisfaction e quindi alle graduatorie comparative è in linea generale condivisibile.

La presenza in graduatoria di operatori rispetto ai quali il cliente finale non può discrezionalmente esercitare una scelta (dal momento che sono limitati da una distinta presenza territoriale) non costituisce, infatti, un elemento informativo utile per il cliente finale.

Tuttavia, si solleva una considerazione di principio: attualmente la ripartizione tra mercati (di tutela e libero) è prevista solo per il mercato elettrico in ragione del ruolo distinto assegnato per legge dell'esercente la maggior tutela. Diverso è il caso del mercato del gas dove ogni operatore è potenzialmente e allo stesso tempo operatore di mercato libero e di tutela. Una distinzione come quella prospettata per il settore elettrico non sarebbe attuabile per il mercato gas dove la gestione dei call center è unica e indifferenziata per i clienti finali.

Con riferimento poi all'ipotesi di limitare la partecipazione di esercenti di minori dimensioni alle indagini di customer satisfaction, si ritiene la proposta condivisibile. Al fine di rendere il confronto omogeneo, operatori con un numero di chiamate semestrale inferiore a una determinata soglia non dovrebbero poter partecipare

all'indagine di customer satisfaction. Per intercettare correttamente tale informazione si ritiene che l'attuale soglia delle 200 chiamate non sia correttamente rappresentativa della dimensione del singolo operatore.

2) revisione delle caratteristiche che confluiscono nel punteggio PA e nel punteggio PQ

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?*

In relazione alle proposte di revisione dei punteggi associati all'**indicatore PA** si ritiene opportuno segnalare la condivisione delle ipotesi formulate dal Regolatore, concernenti:

- l'eliminazione del punteggio associato all'*emoticons*; l'indicatore, infatti, oggi monitora la sola disponibilità del servizio, ma non valuta qualitativamente la percezione del cliente;
- l'eliminazione del punteggio associato all'*accessibilità al servizio*;
- la giusta valorizzazione della *gratuità completa* delle chiamate, anche da rete mobile, così da tenere in debita considerazione gli elevati costi che la disponibilità di un tale servizio comportano;
- l'eliminazione della multicanalità quale elemento aggiuntivo al PA, nella misura in cui lo stesso venga ricompreso nell'ambito del nuovo indicatore PCC.

Con riferimento poi alla proposta di rivedere il punteggio associato alla *disponibilità di servizio con operatore* riteniamo che la proposta non solo penalizzi fortemente gli investimenti fatti dagli operatori per garantire il servizio H24, ma per di più penalizzi fortemente un servizio che si è dimostrato efficace rispetto alle esigenze dei clienti finali. Allo stesso modo la proposta formulata dall'AEEGSI disincentiverebbe la disponibilità di servizio con operatore di domenica, non essendo in tale caso associato alcun punteggio aggiuntivo.

In relazione alle proposte di revisione dei punteggi associati all'**indicatore PQ** si ritiene opportuno segnalare quanto di seguito riportato:

- come già indicato in risposta agli spunti da Q.1 a Q5, la proposta di rivedere il punteggio associato al *tempo di attesa* appare molto critico: l'operatore si vedrebbe, infatti, riconosciuti i punteggi aggiuntivi solo nel caso in cui venisse garantito il rispetto dello standard, ulteriormente sfidante, di 150 secondi nel 90% dei casi. Tale proposta richiederebbe come già indicato investimenti ulteriori particolarmente impegnativi sul Call Center degli operatori;
- la proposta di rivedere il punteggio associato al *livello di servizio* non è pienamente condivisibile essendo stato, infatti, eccessivamente corretto a ribasso rispetto all'attuale regolazione;

- la proposta di rivedere il punteggio associato alla *gestione delle code* appare in linea di principio condivisibile; tuttavia si ritiene necessario un preventivo approfondimento e chiarimento circa la gestione degli appuntamenti da fissare con il cliente in caso di call back. Occorre, infatti, puntualmente definire quali saranno le modalità per fissare l'appuntamento con il cliente, auspicabilmente semplificate: ad esempio per fascia di orario (mattina/pomeriggio/sera). Dovrà inoltre essere considerato il potenziale rischio che la richiesta di appuntamento confluisca per la maggior parte dei casi nella medesima fascia (serale) con un evidente rischio di appesantimento del Call Center;
- infine si ritengono condivisibili le proposte di
 - ❖ rivedere il punteggio associato alla *facilità di navigazione*;
 - ❖ di eliminare l'indicatore *efficacia dei servizi dispositivi*;
 - ❖ di eliminare (in quanto ricompresi nel nuovo indicatore PCC) l'indicatore *servizi on line* e l'indicatore *partecipazione della AACC*.

3) Nuovo punteggio PCC

Q10. 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?

Q11. Si condivide la nuova caratteristica altri canali di contatto, se no per quali motivi?

Q12. 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?

Come indicato nell'ambito degli incontri preliminari alla presente consultazione, accogliamo con favore la valorizzazione delle caratteristiche ulteriori associate ai servizi telefonici. Già accennato in parte generale, infatti, il mercato è cambiato e le esigenze dei clienti finali non si limitano più alla sola disponibilità di servizi di base.

Alla luce di tale premessa riteniamo utile precisare quanto segue:

- si ritiene condivisibile la proposta di valorizzare la disponibilità di *altri canali di contatto* aggiuntivi al Call Center, tuttavia:
 - ❖ l'ipotesi secondo cui dovrà essere garantita la disponibilità almeno degli stessi 2 servizi dispositivi su 3 differenti canali di contatto dovrebbe prevedere una valorizzazione del servizio differente rispetto all'ipotesi alternativa (ovvero quella relativa alla disponibilità di almeno 2 canali ulteriori). L'ipotesi considerata, infatti, comporterebbe un investimento maggiore rispetto alla seconda ipotesi alternativa di cui nella valorizzazione si dovrebbe tener conto. In tal senso si potrebbe pensare ad una cumulabilità dei punteggi tra le 2 opzioni. Inoltre nel caso di disponibilità di più di 2 canali ulteriori di contatto

il punteggio associato dovrebbe poter essere ulteriormente incrementato;

- ❖ si ritiene opportuno chiarire preventivamente quali canali saranno classificabili oltre al Call Center. A tale riguardo si ritiene debbano essere presi in considerazione: oltre al web e agli sportelli, anche i canali social, le applicazioni smart, le chat;
- si ritiene condivisibile la proposta di valorizzare le iniziative con le AACC; tuttavia:
 - ❖ si ritiene necessario segnalare che l'implementazione di nuove iniziative con le AACC non sarà una iniziativa a costo zero; in tal senso il punteggio associato si ritiene basso;
 - ❖ si ritiene opportuno chiarire cosa si intende per azioni volte a migliorare e monitorare la qualità del Call Center. A tale riguardo si auspica la possibilità per ciascun operatore di poter liberamente definire in accordo con una o più AACC specifiche iniziative che, purché avallate dalle AACC, potranno essere debitamente premiate con un punteggio aggiuntivo;
- in relazione alla proposta di valorizzare l'accesso alle ADR, una tale proposta richiede un preventivo approfondimento finalizzato a verificare quali tra le forme di conciliazioni oggi definite con le AACC potranno essere considerate conformi alla Direttiva ADR.

Revisione del peso dei punteggi parziali PA, PQ e PCS nella formula generale.

Q13. 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?

In linea di principio si ritiene la proposta condivisibile.

Q14. Si condivide la proposta di limitare l'indagine ai soli clienti del mercato libero? Se no, per quali motivi?

Per le ragioni già indicate in risposta agli spunti Q.6 e Q.7 si ritiene la proposta percorribile solo limitatamente al mercato elettrico dove è prevista per legge una scissione tra i mercati di maggior tutela e libero. Non parimenti sostenibile appare invece tale misura sul mercato del gas.

Modifiche al questionario per la customer satisfaction

Q15. 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 condivide la proposta di semplificare il questionario con l'eliminazione della domanda relativa al tempo impiegato per trovare la linea libera in quanto non si ritiene a valore aggiunto nell'ambito delle interviste di customer satisfaction.

Inoltre, si ritiene parimenti non necessaria la domanda A3 relativa alla sezione A – Motivi e Modalità di contatto. Non essendo richieste indicazioni di merito sul tempo di gestione, le chiamate potrebbero durare anche diversi minuti indipendentemente dall'esito della stessa. Si dovrebbe al contrario misurare se la chiamata è stata o meno risolutiva, come di fatto viene fatto con le successive richieste.

Tempistiche per la pubblicazione della graduatoria e consegna dei report individuali

Q16. *Si condividono le proposte per anticipare la consegna dei dati di qualità dei servizi telefonici? Se no per quali motivi?*

Q17. *Si condivide la proposta di anticipare la consegna dei risultati individuali degli esiti dell'indagine così come proposta? Se no, per quali motivi?*

La proposta di anticipare i tempi di invio all'AEEGSI dei dati semestrali di qualità è condivisibile solo nella misura che comporti parallelamente una anticipazione sulla pubblicazione delle graduatorie.

Come segnalato anche nell'ambito degli incontri di Aprile scorso, l'attuale gap temporale tra rilevazione e pubblicazione comporta la pubblicazione di un dato potenzialmente non più riscontrabile nei fatti, rendendo quindi la pubblicazione delle graduatorie non solo inefficace ma in alcuni casi addirittura fuorviante a danno del cliente finale.

Nel lasso di tempo intercorrente, infatti, tra la rilevazione e la pubblicazione comparativa, le scelte aziendali e le dinamiche di mercato potrebbero aver condotto il singolo operatore a performance diverse da quelle registrate nel singolo semestre. Allo stesso tempo, gli eventuali investimenti fatti per potenziare i call center di operatori virtuosi non verrebbero tempestivamente intercettati e resi evidenti al cliente finale.

In tal senso si potrebbe ipotizzare un invio dei dati entro il mese successivo alla chiusura del semestre di riferimento, con una successiva pubblicazione delle graduatorie al più tardi entro il 3° mese successivo alla chiusura del medesimo semestre.

Controlli sui dati comunicati

Q18. *Quali delle proposte per evitare fenomeni di autodichiarazione dei dati non attendibili si ritengono più opportune? per quali motivi?*

Q19. *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?*

Con riferimento all'attività di controllo e monitoraggio che l'AEEGSI intende condurre sui dati comunicati si ritiene che l'ipotesi 1 (esclusione dalla graduatoria) e l'ipotesi 2 (azzeramento dei punteggi PA e PQ impattati dall'errore o dalla falsa comunicazione)

siano eccessivamente penalizzanti per l'operatore in buona fede ha commesso un errore nella comunicazione semestrale.

Di contro la proposta di cui all'ipotesi 3 (correzione del punteggio associato al dato errato o falsato) appare, da un lato, sufficientemente disincentivante comportamenti potenzialmente opportunistici, ma, dall'altro, tutelante per gli operatori che abbiano commesso errori non voluti o siano stati impattati da disservizi non programmabili e non prevedibili.

Distinti saluti