

Alla C/A

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

Oggetto: REVISIONE DELLA DISCIPLINA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI DELLE AZIENDE DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE –OSSERVAZIONI E PROPOSTE DCO 224/2014/R/COM

Spett.le AEEGSI,

si seguito le osservazioni ENERcom srl in merito ai quesiti proposti dal DCo224/2014/R/COM

Q.1 → Sì.

Q.2 → Sì.

Q.3 → Sì.

Q.4 → Sì.

Q.5 → Sì.

Q.6 → No, il rischio sarebbe quello di far peggiorare il livello qualitativo dei servizi offerti al Cliente in "maggiore tutela". Gli operatori di Call Center preposti a tale particolare fascia di clientela non avrebbero, infatti, il dovuto interesse a garantire un livello qualitativo superiore a quello "minimo" obbligatorio. Inoltre, gli esercenti che siano attivi congiuntamente in entrambi i servizi si vedrebbero penalizzati ove garantiscano un buon servizio in ambo i settori, posto che la loro attività non sarebbe valutata *in toto*.

Q.7 → Pur ribadendo la preferenza e l'invito affinché non venga operata alcuna distinzione tra i dati riferibili al mercato libero e quelli riconducibili alla maggiore tutela, si opta comunque per il secondo scenario prospettato; in tal modo, vi sarebbe comunque una riduzione degli effetti peggiorativi sulla qualità nei confronti dei clienti del servizio di "maggiore tutela".

Q.8 → Sì.

Q.9 → Servizio non previsto in ENERcom che, difatti, non è mai stata soggetta, in passato, ai punteggi correlati a tale dato.

Q.10 → Sì, con l'appunto però di modificare il nome della graduatoria da "*Graduatoria Call Center*" (nome non più rappresentativo) in "*Graduatoria Call Center e altri punti di contatto*", ovvero "*Graduatoria Call Center e altri servizi aggiuntivi al cliente*"; quanto sopra anche per maggiore chiarezza nei confronti del cliente stesso.

Q.11 → Sì.

Q.12 → Sì, anche in ragione della sempre più crescente importanza che i "canali multimediali" vanno via via assumendo

Q.13 → Sì, attualmente il peso di tale dato era anacronisticamente troppo ridotto.

Q.14 → No, si farebbe venir meno una componente (a volte assai rilevante) della clientela, falsando così il dato finale globale.

Q.15 → Sì, anche in ragione del fatto che vengono già forniti numerosi dati oggettivi in merito al tempo di attesa

Q.16 → No, si rischierebbero dei ritardi. Innanzitutto dovuti alla grande quantità di dati da elaborare; ma, soprattutto, riconducibili alla circostanza per cui i dati vengono raccolti e poi forniti da soggetti terzi "autonomi" e, dunque, meno "controllabili". In ogni caso, ci si dimostra comunque favorevoli ad anticipare di quindici giorni gli attuali termini di consegna (portando così da due mesi a un mese e mezzo l'attuale termine per la consegna dei dati del semestre "luglio-dicembre", e da tre mesi a due mesi e mezzo l'attuale termine per la consegna dei dati del semestre "gennaio-giugno").

Q.17 → Sì. Sarebbe utile aver un termine massimo entro il quale l'Autorità si impegni a rendere disponibile i risultati individuali e la graduatoria semestrale.

Q.18 → Si opta per l'adozione della proposta 2) "[Azzeramento dei punteggi PA e PQ impattati (e se introdotto anche del PCC)]", in quanto il collocamento di un'Azienda agli ultimi posti di una classifica -e la sua conseguente ed immediata riconoscibilità da parte del Cliente quale Azienda "poco efficiente"- è, a nostro avviso, un deterrente maggiore rispetto ad una totale esclusione dalla graduatoria, che può non essere colta immediatamente da un osservatore esterno quale segnale di demerito.

Q.19 → No, è preferibile un declassamento in graduatoria pari ad un determinato numero di punti che dovrà variare a seconda dell'indicatore il cui standard minimo viene disatteso.

Rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento in merito.

Cordiali saluti

ENERCOM s.r.l.
CREMA - Via S. Chiara, 9
Part. IVA 01262680190