

Onorevole
Autorità per l'energia elettrica
il gas ed il sistema idrico
Direzione Consumatori, Conciliazioni e
Arbitrati
Piazza Cavour 5
20121 Milano
consumatori@autorita.energia.it

Roma, lì 27 giugno 2014

Risposta al documento di consultazione AEEGSI 224/2014/R/com in tema di
‘Revisione della disciplina della qualità dei servizi telefonici delle aziende di vendita di
energia elettrica e di gas naturale’

Onorevole Autorità,

in allegato trasmettiamo le nostre osservazioni riguardo la consultazione in oggetto.

Rimaniamo a disposizione per i chiarimenti del caso.

Con massimo riguardo.

Il Direttore Generale
(Giuseppe Venditti)

Allegato c.d.t.



ALLEGATO

1. Osservazioni generali

In generale si condividono le proposte contenute nel presente documento di consultazione che hanno accolto molte delle richieste effettuate da IGAS in sede di audizioni. Per la scrivente sarebbe auspicabile che le graduatorie per i soli clienti del mercato libero avvenisse non solo per il settore elettrico ma che per il gas naturale. Per gli specifici aspetti si rimanda ai singoli spunti.

2. Osservazioni specifiche

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, si condivide.

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

Si, si condivide.

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

Si, si condivide.

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

Si, si condividono.

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

Si, si condividono.

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, si condivide.

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

Essendo i clienti del mercato della tutela/maggior tutela piuttosto 'tranquilli' dal punto di vista delle chiamate ai call center, rispetto ai clienti del mercato libero, si ritiene più efficace lo scenario descritto nell'ipotesi 1 che prevede che gli esercenti rispettino gli obblighi di servizio e gli standard generali, siano sottoposti all'indagine di 'customer satisfaction' senza



che compaiano in graduatoria e senza prevedere un monitoraggio dei punteggi da assegnare per l'accesso al servizio (PA) e per la qualità del servizio (PQ). L'AEEGSI potrebbe dai monitoraggi effettuati verificare se passare successivamente allo scenario descritto nell'ipotesi 2.

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 generale si condivide lo spirito con cui sono stati rivisti i punteggi da assegnare per l'accesso al servizio (PA) e qualità del servizio (PQ).

Nello specifico in merito all'accesso al servizio (PA) si rileva quanto segue:

- *Disponibilità del servizio con operatore:* si condivide il nuovo punteggio assegnato ma i giorni di apertura del call center dovrebbero essere da lunedì a sabato anziché da lunedì a venerdì. A supporto della nostra richiesta evidenziamo che il numero di chiamate ricevute dai call center di Edison Energia nel fine settimana nel 2014 fino a metà giugno è stato significativo soprattutto il sabato sia sul segmento residenziale (RES) che su quello delle piccole e medie imprese (PMI), come mostra la tabella sotto riportata:

tipologia di segmento e giorno di chiamata	Media chiamate nel periodo gennaio – giugno 2014	Numero medie di chiamate a marzo ¹ 2014
RES - sabato	3.856	4.787
RES - domenica	1.408	1.694
PMI - sabato	285	291
PMI - domenica	66	68

- *Gratuità completa:* si condivide l'aumento del punteggio da 5 a 10 punti per chi offre chiamate completamente gratuite anche da rete mobile ma si sottolinea che a nostro avviso tale punteggio dovrebbe essere riconosciuto per **almeno** un numero verde che viene reso disponibile dagli operatori e non per tutti i numeri che il venditore mette a disposizione dei clienti.
- *Emoticons:* non si condivide l'eliminazione di questo indicatore in quanto è un servizio che permette al fornitore di avere un immediato riscontro dal cliente sul servizio ricevuto dal call center.

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 riportano nella tabella sottostante la domanda di accesso attraverso chiamate da telefonia cellulare espressa in termini percentuali rispetto al totale delle chiamate ed i relativi costi

¹ È stato scelto questo mese in quanto non vi sono festività che possono ridurre il numero di chiamate.



per l'azienda in termini percentuali rispetto al totale dei costi sostenuti per la telefonia.

Tipologia di chiamate e segmento mercato	Bimestre febbraio-marzo 2014	
	% di chiamate sul totale per tipologia di segmento	% dei costi sul totale dei costi degli scatti
RES Nazionale ²	51%	9%
RES Locale ³	8%	1%
RES Radiomobile ⁴	41%	89%
PMI ⁵ Locale	3%	1%
PMI Nazionale	31%	7%
PMI Radiomobile	66%	92%

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, si condivide.

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

Si, si condivide.

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, si condivide e si richiede che nell'ambito del parametro "partecipazione delle associazioni dei consumatori" siano previste ed adeguatamente valutate anche altre attività che i venditori svolgono assieme alle associazioni di consumatori, quali a titolo di esempio: protocolli di autoregolamentazione e carta dei servizi.

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?

² Clienti residenziali che chiamano da rete fissa da fuori Roma;

³ Clienti residenziali che chiamano da rete fissa da Roma;

⁴ Clienti residenziali che chiamano da cellulare.

⁵ PMI = Piccole e Medie Imprese.



Si, si condivide la proposta di assegnare un peso inizialmente pari al 40% al punteggio legato alla customer satisfaction. Come abbiamo anche espresso in sede di audizione, si potrebbe poi valutare di aumentare in un momento successivo il peso, passando ad un 50%.

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

Si, si condivide la proposta di limitare l'indagine ai soli clienti del mercato libero ed è in linea con quanto da noi richiesto in sede di audizione.

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, si condivide ed è in linea con quanto da noi richiesto in sede di audizione.

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

Si, si condivide.

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?

In merito a quanto risposto allo spunto precedente, si condivide la proposta di anticipare la consegna dei risultati individuali degli esiti dell'indagine per marzo prevedendo invece novembre per la scadenza dei dati rassegnati a fine settembre. Tali proposte a nostro avviso potrebbero entrare in vigore dal 1° gennaio 2015.

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

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 ritiene condivisibile la proposta 3 che prevede la correzione del punteggio limitato al decremento del punteggio parziale PA, PQ e PCC impattato dalla dichiarazione dei dati non veritieri, in quanto non sempre la non attendibilità dei dati è dovuta al dolo dell'operatore ma potrebbe essere determinato semplicemente da sviste.