

All. al prot. n. 996/2014/E/M – AM/mb

Osservazioni FederUtility

DCO 224/2014/R/COM

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

Osservazioni generali

Con il DCO in oggetto l’AEEGSI esprime i propri orientamenti in tema di criteri e modalità di revisione della regolazione della qualità dei servizi telefonici adottata con deliberazione 139/07, poi confluita nel TIQV (Allegato A alla delibera ARG/COM 164/08). La consultazione in oggetto interviene peraltro a seguito di una pre-consultazione avviata ad aprile u.s. con gli operatori nell’ambito della quale Federutility aveva espresso alcune osservazioni, sottolineando l’opportunità che la consultazione avesse ad oggetto non solo gli aspetti relativi al Titolo V, Parte III, del TIQV, ovvero le c.d. caratteristiche ulteriori, ma che, a 5 anni dall’introduzione della disciplina, il confronto potesse riguardare in termini più generali la formazione dei punteggi e il peso specifico delle componenti, stante l’importanza che la graduatoria riveste in termini reputazionali e commerciali per le Imprese di vendita.

A fronte di tali osservazioni, si esprime soddisfazione rispetto all’accoglimento della proposta di ampliare l’ambito della revisione della regolazione e ciò al fine di garantire che al cliente finale sia trasferita un’informazione il più possibile corretta e completa circa la qualità dei servizi di assistenza e rendere la graduatoria un sistema di reale confronto tra le società di vendita in un’ottica pro concorrenziale.

L’AEEGSI, accogliendo alcune delle osservazioni espresse, con il documento in oggetto, da una parte, effettua un’analisi degli obiettivi raggiunti in termini di incremento di efficienza del servizio, e, dall’altra esprime, i propri orientamenti circa la revisione tanto degli standard generali (obblighi di servizio e standard minimi AS, TMA, LS) che dei punteggi delle caratteristiche ulteriori.

Da questo punto di vista, si ritiene assolutamente indispensabile che per l’applicazione, da parte degli operatori, delle misure innovative che dovessero emergere dalla presente consultazione, sia garantita la necessaria gradualità di implementazione, tale da tenere in

debita considerazione anche gli investimenti effettuati per uniformare i sistemi aziendali alla vigente disciplina.

La suddetta gradualità dovrebbe consentire anche, a beneficio delle stesse finalità delle graduatorie, un periodo di “prova in bianco” all’interno del quale possano essere testate le nuove modalità di definizione degli indici, e che possa essere utilizzata dagli operatori per verificare il proprio posizionamento – ed eventualmente meglio indirizzare la propria operatività – rispetto alla disciplina che verrà introdotta.

Osservazioni di dettaglio

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?*

Non si esprime contrarietà alla proposta di procedere alla revisione dell’obbligo di servizio in relazione all’orario di apertura del call center e di disaccoppiare l’orario minimo obbligatorio di apertura del call center, che verrebbe portato a 35 ore settimanali, dall’obbligo per le imprese di avere uno sportello fisico di contatto. La condivisione della proposta è tuttavia condizionata alla previsione di un’adeguata valorizzazione degli sportelli fisici, nella misura espressa nel dettaglio in risposta ai successivi spunti di consultazione.

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

Si condivide la proposta di mantenere inalterati gli altri obblighi di servizio.

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?*

Relativamente alla revisione degli standard minimi proposti nella Tabella 4.1 su accessibilità del servizio (AS) e tempo medio di attesa (TMA), si condivide l’opportunità di procedere alla revisione degli standard, dati gli incrementi di efficienza conseguiti in linea generale dalle imprese.

Per quanto concerne nello specifico i livelli, occorre tuttavia sottolineare che le recenti modifiche normative derivanti dall’entrata in vigore delle nuove disposizioni del Codice del Consumo, entrate in vigore dal 13 giugno u.s., che pongono una serie di oneri e obblighi informativi ulteriori in capo agli operatori, potrebbero determinare un aumento del tempo di gestione delle chiamate in entrata da parte dei clienti. Analoghe considerazioni peraltro possono esprimersi

relativamente alla nuova normativa prevista dal DL Casa che, all'articolo 4, pone in capo ai gestori del servizio l'onere di ottenere la documentazione attestante la legittimazione a concludere il contratto di fornitura o chiedere la voltura. L'incremento in generale degli oneri informativi che i gestori sono tenuti a fornire ai clienti determinerà certamente un aumento ed un allungamento dei tempi dei contatti tra questi e le società di vendita. Tanto premesso, si ritiene che, almeno nel periodo transitorio e di prima applicazione della citata normativa, sia opportuno adottare un approccio più cauto nella revisione dei livelli di servizio minimo proposti.

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?*

Relativamente all'ambito di applicazione della qualità ulteriore, l'Autorità esprime l'orientamento di voler valorizzare tali aspetti qualitativi ulteriori esclusivamente in relazione al mercato libero, limitando le indagini di customer satisfaction ai soli clienti che si siano rivolti al call center per ottenere assistenza o avere informazioni relativamente ad esso. Sul punto appare opportuno un chiarimento sulla perimetrazione del cliente che potrebbe essere oggetto di indagine. Il documento fa infatti riferimento ai *"clienti che chiamano i numeri dedicati al mercato libero o che scelgano dall'albero fonico l'opzione riservata ai clienti del mercato libero"*, il che non implica che si tratti di clienti del mercato libero.

Sembrerebbe, pertanto, che le indagini riguarderebbero potenzialmente tutti i clienti che, pur essendo serviti in regime di tutela, abbiano contattato il call center per avere informazioni relativamente al mercato libero. Tale perimetrazione dei soggetti dell'indagine sembra essere incoerente rispetto all'intento di voler rappresentare il livello di qualità del servizio offerto ai clienti del libero mercato e pone inoltre una serie di dubbi in capo agli operatori su come qualificare il cliente e, conseguentemente, gestire i relativi dati. La previsione infatti di una graduatoria per i soli servizi del mercato libero comporterebbe un aggravio degli oneri informativi in capo alle aziende che dovrebbero comunicare i dati separatamente per la maggior tutela ed il mercato libero.

Un altro elemento di ambiguità che riteniamo dovrebbe essere chiarito riguarda la dicitura maggior tutela che sembrerebbe riferirsi al solo mercato elettrico.

Si osserva, infine, che se da una parte si concorda con l'idea che la graduatoria debba costituire un benchmark di raffronto concorrenziale tra le imprese che operano nel segmento dove si attua la concorrenza, dall'altra, tuttavia, si ritiene che l'esclusione della clientela servita in regime tutelato ai fini della formazione dei risultati non comprometta il segnale di qualità del servizio offerto, che riteniamo debba essere equivalente sia per i clienti della tutela che del mercato libero, non dovendosi operare una discriminazione tra tipologia di cliente.

Ciò premesso, entrambi gli scenari proposti presentano delle criticità sia in termini di gestione ed invio dei dati che classificazione del cliente.

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?*

Relativamente alle proposte di revisione nella formazione dei punteggi dell'indice per l'accesso al servizio (PA) si condivide l'orientamento di valorizzare le ore di apertura del call center ulteriori rispetto a quelle fissate dall'obbligo di servizio sulla base della maggiore frequenza effettiva delle chiamate in termini di orari e distribuzione settimanali.

Nell'ambito della pre-consultazione la scrivente Federazione aveva infatti osservato come fosse eccessivamente premiante la valorizzazione del call center attivo nelle ore notturne a fronte di un utilizzo estremamente limitato nella fascia notturna, potendosi stimare che l'afflusso delle chiamate in entrata tra le 22 e le 7 fosse pari a circa il 2% della domanda complessiva. Tuttavia, ai fini dell'assegnazione dei 3 punti per ogni 5 ore settimanali in più rispetto al minimo fissato dall'obbligo di servizio, appare essenziale il mantenimento della fascia dalle 8 alle 22 dal lunedì al venerdì (o comunque la previsione della necessaria gradualità per la sua modifica), in quanto le Aziende hanno basato su tale riferimento i propri investimenti.

Sulla base proprio del suddetto riscontro in termini di richiesta di utilizzo del servizio di call center, riteniamo che sia opportuna una maggiore valorizzazione dell'apertura al sabato rispetto a quanto prospettato nel documento, nonché una valorizzazione anche della domenica.

Ciò detto, riteniamo che l'attribuzione di 3 punti per almeno 5 ore di apertura al sabato sia assolutamente inadeguata, così come quella di 4 punti per almeno 10 ore di apertura; in particolare, relativamente a quest'ultima proposta di revisione, si evidenzia che l'apertura di ulteriori 5 ore rispetto al mattino comporterebbe un beneficio molto ridotto in termini di incremento del punteggio, consistente in un unico punto, a fronte di un consistente incremento dell'attività dell'operatore. Pertanto, nel caso si intenda confermare un punteggio minimo di almeno 3 punti, si ritiene che questo debba essere assegnato già per le aperture di almeno 4 ore, per poi aumentare in caso di servizio più prolungato.

Per quanto riguarda invece le proposte di revisione del punteggio della qualità del servizio (PQ), se sottoposti alla necessaria gradualità di implementazione i livelli proposti si ritengono in linea generale condivisibili, fatta eccezione della decurtazione del punteggio riconosciuto in relazione alla facilità di navigazione dell'albero fonico, che passerebbe da 10 a 5 punti; relativamente alla gestione di code per picchi di chiamate, non è peraltro chiaro il concetto di "appuntamento", che comporterebbe l'applicazione di 7 punti.

Relativamente ai parametri tempo di attesa e livello del servizio si ritiene opportuna una maggiore diversificazione nell'attribuzione dei punteggi volta a premiare le eccellenze e al contempo tenendo conto delle possibili ripercussioni in termini di oneri in capo agli operatori derivanti dall'entrata in vigore della normativa a tutela dei consumatori.

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?*

Relativamente alla valorizzazione della completa “gratuità da cellulare”, pur condividendo l’opinione espressa dall’AEEGSI in merito all’utilità riconosciuta al cliente derivante dalla previsione della gratuità, si sottolinea al contempo che un’eccessiva valorizzazione di tale servizio potrebbe avvantaggiare gli operatori di grandi dimensione che, in virtù dell’ampiezza del loro bacino d’utenza, potrebbero ripartire i costi su un numero molto elevato di clienti nonché definire condizioni contrattuali con l’operatore di telefonia particolarmente vantaggiose. Gli oneri potrebbero essere pertanto molto diversificati a seconda dell’entità del numero della clientela servita.

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?*

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

Federutility concorda con l’orientamento di ampliare il perimetro di valutazione della graduatoria inserendo una specifica componente volta a valorizzare la tipologia di strumenti diversi dal call center attraverso i quali il cliente può entrare in contatto con la società di vendita per ricevere assistenza.

Non si condivide tuttavia la modalità di valorizzazione della presenza degli sportelli, in quanto il sistema proposto andrebbe a ridurre il peso riconosciuto a tali mezzi di assistenza che, sulla base delle prospettazioni dell’Autorità, risulterebbero penalizzati rispetto ai canali interattivi nonostante il fatto che - secondo quanto emerso dalla stessa indagine Energy famiglie citata nel documento - risultino il secondo canale più utilizzato dai clienti, nella misura del 26% rispetto al totale delle richieste di assistenza.

Riteniamo in questo senso opportuno che tale mezzo – che risulta tuttora estremamente apprezzato dai consumatori, anche per via dell’immediatezza di un contatto fisico che lo rende in tal senso insostituibile – sia correttamente e specificamente valorizzato, ad esempio attraverso un punteggio che rispecchi il numero degli sportelli stessi in rapporto alla clientela servita, anche in considerazione dell’onerosità di tale disponibilità rispetto ad altre iniziative di fatto non assimilabili

Si ritiene inoltre che le varie forme di customer care alternative allo sportello fisico ed al call center debbano essere valorizzati sulla base dell’effettivo utilizzo di tali canali, ovvero tenendo conto di una serie di parametri relativi al mezzo, ad esempio: numero dei servizi offerti dal canale specifico, facilità e gratuità di accesso, gradimento espresso dal cliente in termini di ricorso a tale strumento.

La proposta dell’Autorità di voler valorizzare la multicanalità sulla base del numero di canali offerti non sembra pertanto condivisibile, posto che non sono identificati i criteri e le funzionalità specifiche dei canali. Riteniamo infatti che la multicanalità debba essere certamente perseguita

nell'ottica di offrire al cliente un ventaglio di strumenti da poter usare alternativamente per rispondere alle esigenze di assistenza, ma che, affinché questa sia valorizzata sulla base dell'utilità offerta, non tutti i canali alternativi a quelli tradizionali possano essere messi sullo stesso piano. E' infatti evidente che la funzionalità di una App non può essere paragonata a quella di un profilo Twitter o di una posta mail o dell'assistenza in chat di un operatore o di un profilo di accesso web personalizzato. Sebbene internet risulti il canale di contatto in maggiore crescita e sia corretto incentivarlo anche per educare i consumatori a tale strumento indubbiamente efficace ed economico, come emerge dalla relazione dell'Autorità il tasso di utilizzo degli strumenti interattivi è ancora molto basso, soprattutto se paragonato con il dato relativo all'utilizzo degli sportelli fisici.

Q.12. *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?*

Per quanto concerne le iniziative congiunte con le Associazioni dei consumatori, si ritiene che la loro valorizzazione debba essere proporzionata, in termini di attribuzione del punteggio, rispetto al numero di associazioni coinvolte, oltre che al numero di iniziative a cui l'operatore aderisce. Ciò premesso, non appare chiaro il contenuto sostanziale di tali iniziative, laddove il documento fa un generico riferimento a "iniziative congiunte per migliorare o monitorare la qualità del call center o dei punti di contatto", e sul punto si ritiene opportuno un chiarimento.

In merito all'accesso alle procedure ADR, in linea generale si concorda con l'orientamento volto a valorizzare le attività che favoriscono l'accesso da parte dei clienti alle modalità di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Al contempo, sebbene si sottolinea che tali iniziative sembrano essere logicamente diverse dal servizio di assistenza in senso stretto offerto al cliente, nel momento in cui si optasse per un loro mantenimento nell'ambito dei servizi ulteriori andrebbero comunque considerate e valorizzate anche le adesioni alle conciliazioni paritetiche che, sulla base di protocolli che sono stati stipulati con le associazioni dei consumatori, accanto alle specifiche iniziative dell'Autorità volte ad incentivare il ricorso a metodi ADR, continuano a svolgere un efficace ed importante ruolo nella composizione delle controversie tra clienti e società.

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 condivide con la proposta di revisionare il peso attribuito all'indice PSC che rappresenta l'indice di soddisfazione espresso dal cliente rispetto alla qualità dell'assistenza ricevuta. Si

ritiene che a tale indice possa essere attribuito un livello gradualmente crescente, prevedendosi una valorizzazione iniziale che attribuisca al PSC un peso pari al 40% sul punteggio totale IQT.

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

Per i motivi espressi precedentemente non si condivide la proposta di limitare ai soli clienti del mercato libero l'indagine di customer satisfaction.

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 condivide la proposta di semplificare il questionario eliminando la domanda relativa al tempo impiegato per trovare la linea libera, peraltro verificabile dagli indicatori generali.

Q.16. *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?*

Si condivide di anticipare la consegna nelle modalità proposte; d'altra parte, deve essere tenuto in considerazione il fatto che ciò potrebbe determinare un incremento di richieste di rettifica dei dati, in particolare dato il dimezzamento dei tempi oggi disponibili per effettuare estrazione, collazione, valutazione e validazione dei dati.

Q.18. *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?*

Delle proposte volte a sanzionare i fenomeni di autodichiarazione dei dati non attendibili si ritiene che, contrariamente a quanto prospettato dall'Autorità, l'esclusione dalla graduatoria non rappresenti la soluzione più punitiva per l'Azienda che abbia autodichiarato dati non coerenti. Non essendo comunque chiaro che cosa si intenda esattamente per dati non coerenti con le dichiarazioni fatte, si propende per l'opzione consistente nella correzione del punteggio limitato al decremento del punteggio parziale PQ e PCC.