

**Osservazioni di Eni S.p.A. al documento per la consultazione dell'Autorità per  
l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico del 22 maggio 2014**

**DCO 224/2014/R/GAS:**

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

San Donato Milanese, 30 giugno 2014

Con la presente Eni S.p.A. (di seguito: **eni**) formula le proprie osservazioni al documento per la consultazione DCO 224/2014/R/Gas *"Revisione della disciplina della qualità dei servizi telefonici delle aziende di vendita di energia elettrica e di gas naturale"* (di seguito, Documento) dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito, Autorità).

### **OSSERVAZIONI GENERALI**

**eni**, come più volte osservato, ritiene che i tempi siano maturi per un cambiamento di approccio rispetto alla regolazione della qualità del servizio di vendita di energia. In particolare, si auspica una rivisitazione delle disposizioni attualmente in vigore con particolare riguardo al *"Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale"* Delibera ARG/com n. 164/08 alla luce del nuovo ambito di applicazione del servizio di tutela recentemente circoscritto ai soli punti di riconsegna abbinati a clienti domestici, dei cambiamenti in corso su molte tematiche di impatto per il servizio di vendita quali, a mero titolo esemplificativo, i processi di rettifica dei dati di misura (in via di definizione a mezzo del Documento per la Consultazione n. 251/2014/R/gas) e dell'esito dell'indagine conoscitiva in materia di fatturazione dei clienti di piccole dimensioni (Delibera n. 542/2013/E/com).

In merito alla regolazione dei servizi telefonici, oggetto del Documento, come evidenziato anche nelle audizioni propedeutiche alla consultazione in esame, il percorso avviato nel 2007 ha portato a livelli di servizio molto elevati, sinteticamente rappresentati nelle Figure 1-2-3 del Documento. A fronte di una numerosità crescente di venditori presenti in graduatoria, è evidente il livellamento verso l'alto delle performance, segno che le società hanno investito a livello di processi, infrastrutture e formazione per l'ottenimento delle prime posizioni in graduatoria. Questo risultato, a nostro avviso, ha rappresentato un punto di arrivo per la regolazione, visto che il mercato ormai è evidentemente maturo per poter essere "liberato" dai vincoli regolatori. Peraltro, occorre considerare che stiamo attraversando una fase di profondo

cambiamento non solo dei processi regolati (anche ad opera dei procedimenti precedentemente citati), ma soprattutto dal punto di vista delle logiche che governano le attività di *customer care* per le quali diventa dirompente lo sviluppo dei canali digitali che, in prospettiva, alimenteranno la crescita delle attività di *self care*. In questo quadro di riferimento, sarà a nostro avviso il mercato a definire quali siano i driver di qualità dei servizi telefonici. Si potrebbe al limite valutare la definizione di un quadro regolatorio sui servizi telefonici molto snello, che si concentri su alcuni obblighi di performance (ad esempio, gli standard LS, AS e TMA cardine dell'attuale quadro regolatorio della qualità *call center*) per mantenere l'elevato livello di performance raggiunto dalla stragrande maggioranza dei venditori in questi anni, ma senza che sia pubblicata la graduatoria visto che si tratterebbe di una sorta di "obbligo di servizio" rispetto al quale non avrebbero senso dinamiche competitive.

In merito alle proposte di cui alle pagine 24 e 25 circa la proposta di *"limitare il benchmarking costituito dalla graduatoria ai soli operatori del mercato libero"* si rileva quanto segue. Come già evidenziato, riteniamo che il confronto competitivo sulla qualità del servizio di vendita debba ormai avvenire sul mercato, al limite si potrebbe considerare il mantenimento di alcuni standard quali obblighi di servizio, come indicato. Un approccio di questo tipo sarebbe coerente anche con le modalità scelte dai venditori per organizzare il servizio telefonico, modalità che non discriminano (sia in termini di risorse infrastrutturali, sia in termini di formazione) a prescindere dalla tipologia di offerta commerciale sottoscritta dal cliente, anche in ragione del fatto che molti processi sono comuni al segmento libero e tutelato. Al contrario, crediamo che un approccio differenziato nel monitoraggio della qualità del *call center* esponga la clientela a comportamenti opportunistici dei venditori che magari avrebbero maggior interesse (in ragione della graduatoria) a servire con standard qualitativi più elevati i clienti con offerte da mercato libero. Peraltro, la discriminazione tra segmenti serviti comporterebbe anche alcune complicazioni in termini di monitoraggio:

- occorrerebbe che tutti i venditori implementino sull'IVR strumenti per l'intercettazione della tipologia di offerta abbinata al cliente (con collegate deroghe per la considerazione di questo livello dell'albero fonico), ad esempio la digitazione del codice cliente o prevedano numeri dedicati, soluzioni che hanno

ovviamente un costo, anche in termini di peggioramento della customer experience;

- richiederebbero criteri specifici per considerare, ad esempio, i casi in cui i clienti non digitano il codice cliente o sono in corso cambi offerta.

Anche in un'ottica di semplificazione delle attività di raccolta e di non appesantimento degli alberi fonici, oltre che in prospettiva di un contenimento dei costi di investimento e di conservazione di quanto già fatto, riteniamo pertanto preferibile, laddove si debba prevedere un quadro regolatorio sulla qualità dei servizi telefonici, che questo si applichi a tutti i venditori misti (mercato regolato e libero), limitandosi eventualmente ad escludere dalla graduatoria i soli operatori che non offrono prodotti di mercato libero.

Infine, stante i numerosi aspetti di dettaglio degli standard di servizio, dei criteri per l'attribuzione dei punteggi e delle modalità di pubblicazione della graduatoria, si richiede che a valle del presente Documento sia messa a disposizione degli operatori per successive e più approfondite valutazioni la bozza di provvedimento con le nuove disposizioni della Parte III del TIQV. In esito a questa seconda consultazione, riteniamo sia utile sperimentarne l'applicazione delle nuove disposizioni per almeno un semestre, per intercettare preventivamente alla pubblicazione della graduatoria eventuali correttivi per migliorarne la rappresentazione.

#### **RISCONTRI AI SINGOLI QUESITI**

**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?*

La revisione dell'obbligo per i venditori di rendere disponibile il servizio telefonico con operatore per un determinato numero di ore settimanali, a nostro avviso, deve prescindere dalla presenza o meno sul territorio di sportelli fisici. Con particolare

riguardo alla formulazione del nuovo articolo rispondente all'attuale art. 22.1 lett. b) del TIQV, quindi, si ritiene opportuno sia rimossa la previsione dell'aumento di orario obbligatorio in caso di indisponibilità dello sportello fisico.

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

La riduzione proposta per il tempo medio di attesa TMA sembra eccessiva rispetto agli sforzi organizzativi ed economici necessari per rispettare la nuova soglia. Si propone una maggiore gradualità.

Peraltro, il raggiungimento di una soglia pari a 150 secondi sarebbe fattibile solo escludendo dal conteggio il tempo di attraversamento dell'IVR ciò anche in considerazione del fatto che il tempo di attraversamento è strumentale, tra l'altro, a dare istruzioni per il percorso al cliente e guidarlo nell'utilizzo di servizi dispositivi in self care . Inoltre, si osserva che come meglio precisato in seguito i punteggi aggiuntivi devono essere attribuiti a partire dal livello soglia dello standard (nella tabella di pag. 41 invece il livello effettivo è 180, mentre le percentuali aggiuntive si applicano a partire da tempi inferiori a 150 secondi).

**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?***

Fatto salvo quanto osservato nelle considerazioni generali, si ribadisce che l'organizzazione del servizio telefonico avviene senza alcuna distinzione tra clienti appartenenti all'uno o all'altro segmento.

Peraltro, occorre considerare che prevedere la rendicontazione separata del monitoraggio per i due segmenti (che, per la scrivente, sono serviti solo lato gas), implicherebbe una modifica dell'IVR (con collegati costi) e la previsione della deroga di calcolo del livello dedicato alla digitazione del codice cliente che diventerebbe fondamentale per individuare la tipologia di offerta commerciale abbinata. Sarebbero poi da definire trattamenti specifici per i casi particolari come ad esempio la mancata digitazione del codice cliente e la conseguente modalità di trattamento del contatto ai fini del monitoraggio. Un monitoraggio separato per i due segmenti di mercato esporrebbe poi i clienti ad un trattamento differenziato, proprio ai fini di un miglior

collocamento in graduatoria con riguardo al segmento libero. In merito a quanto asserito al punto 5.3 del Documento, poi, non ci sembra condivisibile prevedere una differenziazione del monitoraggio per il solo fatto che il segmento della maggior tutela power è univocamente circoscrivibile, al contrario del gas dove ogni venditore è tenuto ad offrire il prezzo regolato ai segmenti in tutela .

Ci sembra infine che in termini generali il monitoraggio della qualità debba ambire ad una semplificazione del processo, mentre la spaccatura dei segmenti commerciali tra libero e tutelato/maggior tutela, complicherebbe di molto anche le rilevazioni e le collegate comunicazioni all'Autorità. Per questo si ritiene preferibile che in caso di venditori che offrono solo prodotti regolati, questi non debbano confrontarsi con venditori che, al contrario, offrono un mix di prodotti regolato/libero.

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

Si ribadisce quanto indicato in risposta al Q6.

**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 termini generali, si precisa che i punteggi aggiuntivi devono essere quantificati partendo dalla soglia indicata come livello dello standard (es. LS=80%, punteggio aggiuntivo per valori>80%, su questo specifico indicatore sembra che la tabella 5.2 contenga un refuso).

In merito alla disponibilità del servizio con operatore e alla riduzione dei punteggi aggiuntivi proposta con riguardo alla fascia notturna (dalle 22 alle 8), riteniamo condivisibile l'intervento, considerati i bassi tassi di chiamata.

Circa i nuovi punteggi PQ, invece, si ritiene che alla luce dello sforzo organizzativo profuso per raggiungere i tempi medi di attesa indicati, sia opportuno mantenere una valorizzazione differenziata (1 e 2 punti) delle percentuali che fanno scattare l'attribuzione del punteggio aggiuntivo.

Per quanto riguarda il livello di servizio LS, invece, in ottica di semplificazione ci sembra ragionevole adottare punteggi unitari, quindi si propone di alzare ad 1 il

punteggio per valori superiori all'80% e inferiori al 90%, e 2 per valori superiori al 90%.

Si ritiene che il dimezzamento dei punteggi per la facilità di navigazione non sia in linea con le attese della clientela di disporre di un albero fonico semplice e a facile navigazione. Per questo motivo, si propone il mantenimento dell'attuale punteggio.

In merito agli strumenti per la gestione di code per picchi di chiamate, con particolare riguardo alla possibilità di essere richiamati a scelta del cliente (anche su appuntamento) si osserva che, considerata l'esperienza in merito ai tassi di successo sulle chiamate collegate ad appuntamenti telefonici, non sembra che a questo strumento debba corrispondere un punteggio così alto per la graduatoria (ben 10 punti). Al contrario, rispetto alle modalità di gestione dei picchi, riteniamo possa generare maggior valore per il cliente la promessa di ricontatto da parte del venditore entro le 24 ore successive alla chiamata. .

**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?*

Occorre considerare che il 33% del traffico in ingresso è relativo al canale telefonia mobile, ma a questo si collega ben il 75% del costo del traffico telefonico complessivo. Nonostante ciò, la totalità delle società di vendita in testa alla classifica offrono già il servizio di call center gratuito anche da cellulare. Non è propedeutico alla differenziazione della graduatoria l'innalzamento del punteggio. Siamo dell'opinione che possa rimanere invariato.

**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?*

**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?*

Il nuovo punteggio PCC contiene tre diverse caratteristiche:

- *Altri canali di contatto:* occorre chiarire nella bozza di provvedimento quali siano i canali da poter valorizzare (in particolare, si ricorda l'importanza dei canali

mobile e web di recente utilizzo, ma con grandissime potenzialità di crescita) e come debbano essere considerato l'abbinamento canale/servizio dispositivo. In particolare, i servizi dispositivi devono contemporaneamente essere presenti su tutti i canali oppure è sufficiente su uno? A nostro avviso il criterio di assegnazione dovrebbe essere il più semplice possibile per evitare fraintendimenti ed errori nell'attribuzione.

- *Iniziativa con le Associazioni dei consumatori:* vista l'intenzione di valorizzare il confronto con le Associazioni, riteniamo utile che non siano indicate iniziative specifiche da intraprendere lasciando alle parti libertà nel definirle, proprio per incentivare al massimo il rapporto con questo stakeholder.
- *Accesso all'ADR:* ci risulta che siamo ancora in attesa del recepimento da parte del legislatore italiano della Direttiva sulle ADR. Riteniamo pertanto che la valutazione debba eventualmente essere fatta a valle della disponibilità della normativa italiana.

**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?*

Abbiamo più volte segnalato l'opportunità di aumentare il peso dell'indagine di *customer satisfaction* sulla clientela, quindi concordiamo con quanto proposto.

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

Si vedano le considerazioni generali e quanto espresso in risposta al Q.6. Concordiamo con l'esclusione dei venditori di solo mercato regolato.

**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 propone un forte snellimento del contenuto del questionario anche nell'ottica di ridurre i costi per l'effettuazione delle interviste. Si potrebbe, ad esempio, semplificare



la parte anagrafica (sezione D) che appare abbastanza corposa. Ci sono poi alcuni quesiti come l'A2 che presentano criticità nella comprensione e, a nostro avviso, sono anche di difficile focalizzazione per il cliente che dovrebbe ricordarsi il tempo di attesa a distanza dalla chiamata, incorrendo ovviamente in errori di percezione fortemente ispirati da come è andato a finire il contatto. Il contenimento dei costi potrebbe anche essere raggiunto effettuando interviste telefoniche automatiche.

Si suggerisce, inoltre, di valutare di adottare un metodo statistico uniforme per tutti i venditori in merito all'esecuzione delle interviste eliminando la possibilità di "affinare" i campione acquistando lotti di interviste e puntando, al contrario, all'uniformità di calcolo.

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

**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?*

Si condividono le proposte di cui ai punti 6.13 e 6.14 del Documento con particolare riguardo ad una maggiore tempestività di pubblicazione della graduatoria rispetto alla raccolta dati.

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

Non riteniamo sia possibile individuare strumenti per evitare fenomeni di autodichiarazione dei dati non attendibili, considerato che violazioni di questo tipo si espongono già a rischi in merito alla normativa vigente.

**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?*

In caso di azzeramento di uno dei punteggi parziali, si propone che la pubblicazione del nominativo interessato avvenga, ma in un insieme separato da quello dei venditori che hanno raggiunto tutti i livelli minimi degli standard.