



L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.

REGOLAMENTAZIONE E ANTITRUST ITALIA

00198 Roma, Viale Regina Margherita 137  
T +39 0683052163 - F +39 0683052280

Roma, 30 giugno 2014



Spettabile  
Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema  
idrico  
Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati  
Piazza Cavour, 5  
20121 Milano

**Oggetto:** Osservazioni al Documento per la consultazione 224/2014/R/com "Revisione della disciplina della qualità dei servizi telefonici delle aziende di vendita di energia elettrica e di gas naturale"

Si trasmette la risposta Enel al documento in oggetto.

Con i migliori saluti

Fabio Bulgarelli

Responsabile Regolamentazione e Antitrust Italia

**RISPOSTA DI ENEL SPA AL  
DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE**

22 MAGGIO 2014

**Revisione della disciplina della qualità dei servizi telefonici delle aziende di vendita di energia elettrica e di gas naturale**

**OSSERVAZIONI GENERALI**

A distanza di sei anni dall'adozione della disciplina sulla qualità dei servizi telefonici riteniamo ragionevole ipotizzare una revisione della Parte III del TIQV al fine di renderlo coerente con le evoluzioni nel frattempo intervenute sia dal punto di vista del comportamento/aspettative dei clienti finali sia dal punto di vista delle tecnologie - presenti e future - messe a disposizione dagli operatori.

Eventuali modifiche dovrebbero comunque a nostro avviso andare nella direzione intrapresa in questi anni, senza tornare indietro rispetto agli alti livelli qualitativi e di accessibilità già raggiunti (apertura call center 24h, presenza di punti fisici capillare, etc..) e ormai dati per scontati dai clienti, anche al fine di continuare a stimolare gli operatori a promuovere strumenti di *customer care*. In tale ottica, le proposte contenute nel documento per la consultazione non ci sembrano in linea generale condivisibili nella misura in cui si pongono in forte discontinuità rispetto all'attuale regolazione con il rischio potenziale di peggiorare il grado di soddisfazione dei clienti e di non valorizzare/consolidare gli investimenti effettuati.

Ciò premesso, si evidenziano di seguito alcuni aspetti a nostro avviso determinanti per una revisione efficace della disciplina in materia di qualità dei call center.

- Sarebbe a nostro parere opportuno continuare ad ammettere alla graduatoria quei soggetti che in questi anni hanno costituito il *benchmark* di riferimento e contribuito fortemente ad accrescere il livello medio dell'intero settore. In tale ottica non condividiamo la proposta di circoscrivere l'ambito di applicazione della qualità ulteriore al solo mercato libero.

In particolare, esprimiamo forti perplessità sia (i) in merito alla fattibilità tecnica di una simile soluzione sia (ii) dal punto di vista dell'efficacia nel raggiungimento degli obiettivi.

Per quanto riguarda il primo aspetto (i) occorre infatti approfondire le modalità con cui i venditori elettrici che operano sia nel mercato libero sia nella maggior tutela hanno recepito il disposto dell'art. 41 del decreto 93/11 e, nello specifico, se e quali interventi si rendano necessari per gestire una rendicontazione separata della qualità dei servizi telefonici. Peraltro sarebbe necessario introdurre anche specifici strumenti di monitoraggio per garantire la correttezza del dato fornito da tali soggetti, con conseguente aumento del grado di complessità del sistema.

Con riferimento al punto (ii), ci sembra chiaro come l'obiettivo generale di continuare a garantire il *benchmarking* per il solo mercato libero non potrà essere pienamente realizzabile considerato che la norma primaria, come sottolineato anche nel DCO, ha disegnato assetti diversi per i settori energetici che non rendono possibile per il settore del gas naturale enucleare il mercato libero. Oltre a non essere efficaci, simili modifiche regolatorie aprirebbero

quindi la strada a una disciplina della qualità commerciale "ibrida" e per questo a nostro avviso non efficace.

In un simile scenario regolatorio, c'è peraltro il forte rischio che la graduatoria (caratterizzata da sottoinsiemi non omogenei e quindi non perfettamente comparabili) possa fornire messaggi penalizzanti per gli esercenti la vendita e fuorvianti per i clienti finali, che rimarrebbero probabilmente spiazzati dall'improvvisa mancanza di alcuni operatori – compreso il primo – senza riuscire a comprendere a pieno i criteri di accesso/costruzione alla graduatoria stessa (che continuerebbe di fatto a comprendere tutti gli altri principali operatori del mercato).

Occorre in ultimo evidenziare che non sarebbe neanche perseguibile l'ipotesi di fare graduatorie diverse (per settore o per commodity) in virtù sia del vincolo derivante dalla normativa primaria sia del messaggio potenzialmente scorretto che riceverebbe il cliente finale nel caso in cui vedesse la propria società in posizioni diverse nelle varie graduatorie (potrebbe essere portato a pensare a trattamenti discriminatori da parte dei venditori, che non sono in realtà possibili visto che i processi sono unici o comunque omogenei).

- Sempre nell'ottica di garantire un confronto omogeneo tra operatori e fornire un corretto messaggio al cliente finale, sarebbe a nostro parere necessario rivedere le attuali condizioni di accesso alla graduatoria, che rendono oggi possibile partecipare (peraltro su base volontaria) praticamente a tutti gli esercenti la vendita. Questo comporta che società con qualche centinaia di chiamate in entrata e call center di tipo "familiare" si confrontino con operatori con diverse decine di migliaia di chiamate in entrata e call center ben più strutturati in termini di risorse sia umane sia tecnologiche.

Se da un lato è chiaro che ogni società si organizzi per fornire un servizio efficiente in base alla propria dimensione, è altrettanto evidente che lo sforzo per gestire e monitorare il servizio di call center presenta profili di complessità completamente diversi. Si tratta infatti sempre del medesimo servizio, per assicurare il quale però, da un lato, bastano 5 operatori (e altrettanti telefoni), dall'altro sono invece necessari un'accurata organizzazione (di centinaia di operatori), coordinamento e tecnologie avanzate (centrali telefoniche digitali, smistatori intelligenti, ...).

Per questi motivi, Enel ritiene indispensabile incrementare la soglia minima di accesso alla graduatoria e renderla abilitante (se ci si trova al di sotto della stessa non è possibile partecipare; al di sopra tutti i soggetti sono obbligati). Un livello che renda confrontabili le complessità gestionali sostenute dai diversi operatori e garantisca al contempo un'adeguata numerosità campionaria (essenziale soprattutto considerato il peso crescente che avranno le indagini di *customer satisfaction*) potrebbe essere fissato ad esempio a 1.000 chiamate/giorno. In alternativa, nel caso in cui non si volesse modificare l'attuale soglia di 200 chiamate/giorno, per valorizzare correttamente il diverso *effort* sostenuto dagli operatori si potrebbe comunque pensare di introdurre un algoritmo di correzione dell'IQT per coloro che gestiscono un volume medio di chiamate giornaliero compreso tra 200 e 1.000. Un criterio ragionevole potrebbe ad esempio prevedere la correzione dell'indice totale con un coefficiente proporzionale al rapporto tra il volume di chiamate effettivamente gestito e 1.000: la correzione (in termini di diminuzione dell'indice) sarebbe tanto maggiore quanto minore è la complessità operativa gestita (per valori prossimi a 200) ovvero limitata nel caso di call center più strutturati (per valori prossimi a 1.000).

- In merito alla formula di definizione dell'IQT, rimandando comunque agli specifici spunti per la consultazione le considerazioni di dettaglio, riteniamo fondamentale continuare a rappresentare in maniera oggettiva l'effettiva qualità del servizio fornito dagli operatori. In questi termini, appare necessario che i pesi associati alle singole caratteristiche dei punteggi

che contribuiscono a formare PA, PQ e il nuovo PCC siano almeno pari agli attuali o quantomeno che si riducano in maniera ragionevole (in merito alleghiamo una proposta di revisione dei punteggi che bilancia a nostro avviso gli orientamenti in consultazione con l'esigenza di continuare a valutare e valorizzare in maniera oggettiva il servizio offerto dagli operatori). Non è infatti in alcun modo condivisibile la proposta in consultazione che ipotizza una riduzione complessiva dei pesi associati ai richiamati punteggi del 56% rispetto ad oggi, praticamente dimezzando i livelli attuali.

Bilanciare correttamente i pesi attribuiti alle singole caratteristiche dei punteggi è fondamentale anche affinché l'incremento del peso del PSC, certamente condivisibile in linea di principio, non porti nella pratica a risultati distorsivi. Venendo meno il margine di punteggio su cui si costruisce oggi la competizione tra operatori, si rischierebbe infatti di ridurre fortemente i livelli di servizio assicurati ai clienti finali con conseguenti inevitabili impatti anche sulla *customer satisfaction*.

- Considerate l'importanza della materia e gli impatti che modifiche della disciplina della qualità telefonica hanno sull'immagine e la reputazione degli operatori, Enel ritiene indispensabile prevedere un secondo momento di consultazione in cui sia possibile confrontarsi sugli orientamenti finali anche alla luce dei vari contributi pervenuti in occasione di questa prima consultazione.

In ogni caso, al fine di verificare la solidità dei criteri adottati sarà a nostro parere necessario prevedere almeno un semestre di prova in bianco, non prima comunque di un congruo lasso di tempo utile agli operatori per adeguare la propria organizzazione ai nuovi standard.

## **RISPOSTE AGLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE**

### **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?**

Enel non condivide le proposte dell'Autorità in materia di obblighi di servizio in quanto comporterebbero una ingiustificata riduzione di standard qualitativi già oggi forniti e garantiti al cliente finale. In particolare, non siamo contrari al disaccoppiamento tra orari di apertura dei call center e presenza dei punti fisici, quanto piuttosto alla forte riduzione del peso associato alla prima caratteristica e addirittura all'ipotesi di azzeramento della seconda. Riteniamo infatti che, avendo già l'80% degli operatori garantito almeno 50 ore di apertura settimanale, una riduzione dello standard minimo a 35 ore rappresenterebbe un passo indietro rispetto ai livelli qualitativi attuali.

In ogni caso, per le motivazioni di dettaglio si rimanda alle osservazioni specifiche allo spunto Q8.

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

Non si hanno osservazioni in merito.

### **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?**

Enel ritiene condivisibile l'adeguamento degli standard generali di qualità in considerazione degli alti livelli mediamente raggiunti dalle imprese del settore. Al fine di dare tempo agli operatori di affinare le procedure interne in relazione ai nuovi livelli-obiettivo e adeguare gli accordi con i propri partner commerciali, riteniamo comunque preferibile definire un *path* di graduale innalzamento dei livelli, eventualmente fissando *milestones* intermedie in semestri successivi.

In tale ottica, si evidenzia che:

- concordiamo con il nuovo livello del 95% proposto per l'AS che potrebbe a nostro avviso essere anche innalzato al 100% nell'arco di due semestri;
- per il LS, riteniamo che il livello potrebbe essere portato fin da subito al 85% valutando a tendere
- non prima di due ulteriori semestri - un possibile incremento fino al 90%.

Con riferimento al TMA riteniamo invece condivisibile in prima istanza la proposta dell'Autorità di fissare la soglia a 180 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?**

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

Per le considerazioni già espresse nelle Osservazioni Generali a cui si rimanda, Enel non condivide la proposta di escludere il servizio di maggior tutela dall'ambito di applicazione della disciplina della qualità ulteriore dei servizi telefonici.

Occorre inoltre considerare che una simile scelta avrebbe a nostro avviso dei profili di discriminarietà per i clienti finali del settore elettrico, in quanto i circa 27 milioni di clienti serviti in maggior tutela si vedrebbero privati della possibilità di comparare la qualità telefonica offerta dal proprio fornitore con quella dei *competitor*.

Per i richiamati motivi, Enel non ritiene perseguibile nessuna delle due soluzioni prospettate ai paragrafi 5.4 e 5.5 ed esprime peraltro forti perplessità sull'affermazione di cui al punto 5.5 secondo cui, in questo scenario, il rischio di un peggioramento della qualità del servizio in assenza di regolazione incentivante sarebbe maggiore per i clienti in maggior tutela serviti da società che operano anche sul libero. Se si assume infatti che il mercato libero elettrico e il servizio di maggior tutela possano essere facilmente separati e "fotografati" in maniera autonoma in quanto gestiti con modalità indipendenti dalle società, sarebbe necessario chiarire perché mantenere la regolazione incentivante (graduatoria) solo sul libero potrebbe peggiorare gli standard qualitativi garantiti dalla maggior tutela.

**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 linea generale Enel ritiene opportuno continuare a valorizzare livelli di qualità ulteriori rispetto agli standard minimi stabiliti dall'Autorità al fine di continuare a garantire i medesimi standard di efficienza attuali ovvero il grado di soddisfazione del cliente finale.



Sia per il PA che per il PQ (ma analoghe considerazioni possono esser fatte per il PCC), non riteniamo condivisibile la prospettata generale riduzione dei punteggi massimi conseguibili in quanto in questo modo si verificherebbe una tendenza all'“appiattimento” delle performance degli operatori. In altre parole, ridurre il *range* di punteggio contendibile (che si ridurrebbe addirittura di ben 40 punti per la sola caratteristica degli orari di apertura dei *call center*) non renderebbe più possibile valorizzare correttamente i diversi livelli qualitativi garantiti dagli operatori, penalizzando di fatto quelli che hanno investito maggiormente per innalzare il proprio standard.

Ciò premesso, con specifico riferimento alle proposte di revisione del punteggio **PA**, si osserva che:

- non si ritiene condivisibile l'eliminazione dell'indicatore “accessibilità del servizio” che valorizzava - a nostro parere correttamente – i più alti livelli di qualità garantiti al cliente finale nel caso di superamento della soglia. Dar seguito alla proposta non solo potrebbe comportare una riduzione del livello di servizio offerto, per il venir meno dell'incentivo oggi implicito nel meccanismo di attribuzione del punteggio, ma costituirebbe anche un'asimmetria rispetto alla definizione del punteggio PQ nel quale invece continuerebbero a essere giustamente valorizzati livelli di servizio (LS) superiori rispetto allo standard minimo. In ragione di ciò, chiediamo quindi di continuare ad attribuire agli operatori 2 punti in più per ogni punto percentuale aggiuntivo rispetto allo standard generale (ved. Allegato 1 alla presente risposta);
- non si comprende né condivide la proposta di escludere dai punteggi aggiuntivi i servizi telefonici offerti in orari serali/notturni e nei giorni festivi anche alla luce di quanto evidenziato all'Appendice 1 dello stesso documento per la consultazione, dove si sottolinea che solo l'11% del campione intervistato ritiene sufficiente l'apertura del *call center* in orario di ufficio. Tale tendenza è in effetti confermata anche dalla nostra esperienza in base alla quale: i) negli orari dalle 22 alle 8 Enel Energia e ESE ricevono mediamente più di 1.000 chiamate giornaliere pari al 2% del volume giornaliero (valori peraltro di molto superiori al minimo previsto dalle attuali condizioni di accesso alla graduatoria dei *call center*); ii) nei giorni festivi sono gestite un numero di chiamate medio giornaliero superiore alle 8.000. Anche alla luce di tali evidenze, Enel richiede quindi che continuino a essere opportunamente premiati gli orari di apertura del servizio nelle fasce notturne/prenotturne e serali nonché l'apertura nei giorni festivi anche eventualmente con un coefficiente inferiore rispetto agli orari “d'ufficio” (ved. Allegato 1 per i punteggi specifici).

Rispetto agli indicatori del **PQ**, per un approfondimento sui quali si rimanda comunque all'Allegato 1, si evidenzia che:

- per il TMA riteniamo innanzitutto opportuno che lo stesso continui a essere definito come “*valore medio semestrale della percentuale delle chiamate di clienti che hanno richiesto di parlare con un operatore con tempo di attesa inferiore a 180 secondi*” e non “inferiore a 150 secondi”. Ciò detto, riteniamo condivisibile innalzare lo standard minimo dal 75% al 90% mentre non consideriamo adeguato il punteggio specifico attribuito per le % superiori al livello minimo in quanto troppo basso per valorizzare correttamente le leve operative messe in atto dagli operatori per affrontare le criticità gestionali e garantire volumi coerenti con tale standard;
- per il livello di servizio valgono considerazioni analoghe al TMA rispetto alla necessità di attribuire un punteggio maggiore per performance migliorative del livello minimo;
- per la richiamata con appuntamento riteniamo infine opportuno, prima di ipotizzare l'assegnazione di punteggi aggiuntivi nel caso di presa appuntamento, l'individuazione di regole univoche per la presa/gestione dell'appuntamento al fine di comprimere il rischio di possibili comportamenti opportunistici degli operatori nella classificazione delle chiamate.

In merito, si coglie peraltro l'occasione per evidenziare che le chiamate che terminano con la "presa appuntamento" non sono a nostro avviso rendicontabili come risposte (come accade oggi) in quanto il cliente non arriva neanche a parlare con un operatore. Oltre a regole chiare sull'appuntamento sarebbe quindi a nostro parere opportuno chiarire anche tale aspetto.

**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?**

Enel condivide la proposta di aumentare il punteggio attribuito a chi garantisce la completa gratuità delle chiamate da cellulare in considerazione degli alti costi sostenuti in questi anni per sostenere tale investimento (per Enel Energia e Enel Servizio Elettrico l'onere si aggira intorno ai 4/5 Mln €/anno).

**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?**

Non si hanno osservazioni particolari in merito. Si rimanda comunque agli spunti Q11 e Q12 per le considerazioni sui singoli indicatori.

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

Con la delibera 7/2014 che ha avviato il procedimento di revisione si era stabilito che la revisione dei punteggi attribuibili alle caratteristiche ulteriori fosse opportuna al fine di *"tener più adeguatamente conto dei cambiamenti di contesto, e dell'evoluzione delle aspettative e del comportamento dei clienti per mantenere una regolazione incentivante nell'ambito dei servizi di call center e valorizzare in modo adeguato sia gli investimenti delle aziende sia la domanda di servizi dei clienti"*.

Proprio in forza del richiamato principio, riteniamo necessario che i punteggi associati al nuovo PCC debbano essere fissati necessariamente a livelli tali, da un lato, da continuare a stimolare gli operatori in misura almeno pari a oggi, e dall'altro, da assicurare al cliente i livelli qualitativi e di accessibilità già raggiunti. Di conseguenza, non possiamo condividere i punteggi associati alla nuova caratteristica "altri canali di contatto", che di fatto dimezzano il punteggio massimo raggiungibile unendo le attuali caratteristiche che confluiscono nel nuovo PCC (multicanalità e servizi on line in aggiunta al call center). In questo modo, non si valorizzano in maniera adeguata gli investimenti sostenuti dalle imprese in termini di molteplicità di canali di accesso (i punti fisici sarebbero trattati alla stregua del web o di una app senza distinzione e, senza il requisito già esistente sulla capillarità territoriale, si darebbe lo stesso valore alla presenza di un solo punto fisico rispetto alla copertura territoriale indipendentemente dai clienti e dalle province) e di servizi innovativi pensati per riflettere le mutate esigenze del cliente finale (web, app...).

Ciò premesso, Enel ritiene che:

- sarebbe opportuno valorizzare maggiormente e separatamente i punti fisici (cfr. Allegato 1) che costituiscono ancora oggi un canale di accesso molto utilizzato, al secondo posto nelle preferenze dei clienti come riportato a pag. 74 dello stesso documento per la consultazione (42% del campione intervistato). In caso contrario, si rischierebbe di non considerare adeguatamente i livelli di servizio offerto a un numero ancora considerevole di clienti che preferiscono il canale fisico.

- Contestualmente, sarebbe necessario dettagliare maggiormente il grado di composizione della caratteristica altri canali di contatto premiando non solo la presenza generica di canali di contatto ulteriori o semplicemente la presenza di funzionalità dispositive ma anche modalità evolute di integrazione tra i diversi canali (web e call center o web e punti fisici): per esempio, applicazioni che consentono di cercare il punto fisico più vicino al cliente o che consentono la prenotazione della chiamata dal sito web funzione denominata “click to call”.

**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?**

Non si hanno particolari osservazioni in merito alle due caratteristiche in esame ma si richiede di:

- chiarire a cosa facciano riferimento le “iniziative congiunte” e stabilire eventualmente la frequenza con la quale sono intraprese;
- elencare in maniera puntuale le tipologie di procedura che danno accesso al punteggio.

**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?**

Come avuto modo di esprimere nei momenti di confronto che hanno preceduto tale consultazione, Enel ritiene condivisibile la proposta di aumentare il peso del punteggio PSC nell'ottica di valorizzare maggiormente un fattore chiave della qualità del servizio offerto ovvero la percezione che il cliente finale ha dello stesso.

Al fine di favorire una transizione graduale al nuovo sistema di punteggi riteniamo preferibile un incremento almeno inizialmente più contenuto del peso della PSC che può quindi essere portato al 40%. Eventuali ulteriori incrementi potrebbero essere valutati in un secondo momento.

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

Come espresso nelle Osservazioni Generali e negli specifici spunti per consultazione, ai quali si rimanda per maggiori dettagli, non condividiamo la proposta di creare una graduatoria che escluda il servizio di maggior tutela né, conseguentemente, l'ipotesi di limitare l'indagine ai soli clienti del mercato libero.

**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?**

Riteniamo condivisibile l'eliminazione della domanda relativa al tempo impiegato per trovare la linea libera in considerazione del fatto che i call center sono praticamente tutti dotati di risponditore automatico.



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

Enel non ritiene percorribile la proposta in consultazione. Le nuove scadenze ipotizzate non sarebbero infatti compatibili con i tempi tecnici necessari (e incompressibili) per l'estrazione e la verifica dei dati.

**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 condivide la proposta dell'Autorità.

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

Si ritiene che la seconda opzione (azzeramento dei punteggi parziali PA, PQ e se introdotto del PCC) sia preferibile in termini di chiarezza e trasparenza del messaggio fornito al cliente finale.

**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?**

Riteniamo condivisibile la proposta dell'Autorità.

## ALLEGATO 1

Punteggio PA				
Indicatore o caratteristica	Livello effettivo	Punteggio attuale	Proposta nuovo punteggio	Proposta punteggio ENEL
Accessibilità al servizio	Valore medio semestrale dell'indicatore AS (accessibilità al servizio)	2 punti per ogni 1% in più rispetto allo standard generale (AS=90%); (20 punti max)	Eliminato	2 punti per ogni 1% in più rispetto allo standard generale (AS=95%); (10 punti max)
Disponibilità del servizio con operatore	Apertura del call center per orari con numero di ore settimanali superiori al minimo fissato dall'obbligo di servizio	3 punti per ogni 5 ore settimanali in più rispetto al minimo fissato dall'obbligo di servizio per le ore di apertura entro la fascia oraria giornaliera dalle 8.00 fino alle 22.00, e 1,5 punti ogni 5 ore settimanali in più rispetto al minimo fissato dall'obbligo di servizio per le ore di apertura entro la fascia oraria giornaliera dalle 22.00 fino alle 8.00 (max 57 punti)	3 punti per ogni 5 ore settimanali in più rispetto al minimo fissato dall'obbligo di servizio per le ore di apertura entro la fascia oraria giornaliera dalle 8.00 fino alle 20.00, e 1 punto ogni 5 ore settimanali in più rispetto al minimo fissato dall'obbligo di servizio per le ore di apertura entro la fascia oraria giornaliera dalle 20.00 fino alle 22.00 (Per i giorni dal lunedì al venerdì); (max 17 punti)	<b>3 punti per ogni 5 ore settimanali</b> in più rispetto al minimo fissato dall'obbligo di servizio ( <b>50 ore settimanali</b> ) per le ore di apertura entro la fascia oraria giornaliera <b>dalle 8.00 fino alle 20.00 (60h/sett)</b> ; <b>3 punti per ogni 5 ore settimanali</b> di apertura entro la fascia oraria <b>dalle 20.00 alle 22.00</b> ; <b>1 punto ogni 5 ore settimanali</b> in più rispetto al minimo fissato dall'obbligo di servizio per le ore di apertura entro la fascia oraria giornaliera <b>dalle 22.00 fino alle 08.00</b> (Per i giorni dal lunedì al venerdì); ( <b>max 30 punti</b> )
	Apertura del call center al sabato per almeno 4 ore (anche in aggiunta alla caratteristica precedente)	3 punti	3 punti per almeno 5 ore al sabato; 4 punti per almeno 10 ore al sabato	3 punti per almeno 5 ore al sabato; 4 punti per almeno 10 ore al sabato; <b>5 punti per l'h24</b> (analogamente premiare l' <b>apertura di domenica e nei gg festivi</b> : 1 punto per almeno 5 ore, 2 punti per almeno 10 ore, 3

				punti per l'h24) - max 8 punti
Multicanalità	Presenza di almeno uno o più sportelli fisici, con orario complessivo di apertura di almeno 35 ore settimanali, per ogni provincia nella quale il venditore serve più di 20.000 clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente	10 punti	Confluisce modificato nel nuovo punteggio PCC	<i>La caratteristica dovrebbe confluire tal quale nel nuovo punteggio PCC e mantenere evidenza separata</i>
Gratuità completa	Chiamate completamente gratuite anche da rete mobile	5 punti	10 punti	
Emoticons	Predisposizione facoltativa di un sistema di espressione di un giudizio sintetico da parte dei clienti almeno su tre livelli (servizio buono, sufficiente o scarso)	3 punti	Eliminato	

Punteggio PQ				
Indicatore o caratteristica	Livello effettivo	Punteggio attuale	Proposta nuovo punteggio	Proposta punteggio ENEL
Tempo di attesa	Valore medio semestrale della percentuale delle chiamate di clienti che hanno richiesto di parlare con un operatore con tempo di attesa inferiore a 180 secondi	1 punto per ogni 1% in più rispetto al 75% e 2 punti per ogni 1% in più rispetto al 90% - <i>max=35 punti</i>	1 punto per ogni 1% in più rispetto al 90% (calcolato con tempo di attesa inferiore a 150 secondi) - <i>max=10</i>	<b>2 punti</b> per ogni 1% in più rispetto al 90% (calcolato con tempo di attesa inferiore a <b>180 secondi</b> ) - <i>max=20</i>
Livello di servizio	Valore medio semestrale dell'indicatore LS (livello di servizio)	2 punti per ogni 1% in più rispetto allo standard generale (LS= 80%); ( <i>Max 40</i> )	0,5 punti per ogni 1% in più rispetto allo standard generale (LS= 85%) e 1,5 punti per ogni 1% in più rispetto allo standard generale (LS=90%)- ( <i>max 17,5</i> )	1 punto per ogni 1% in più rispetto allo standard generale (LS= 85%) e 2 punti per ogni 1% in più rispetto allo standard generale (LS=90%)- ( <i>max 25</i> )
Facilità di navigazione	Rispetto di quanto previsto per il primo livello dell'albero fonico	10 punti	5 punti	10 punti
Efficacia dei servizi automatici dispositivi	Valore medio semestrale dell'indicatore RR $\geq$ 60%	1 punto per ogni 2% in più rispetto al 60%	Eliminato	
Servizi on line in aggiunta al call center	Presenza di un portale internet per l'offerta di servizi dispositivi con funzionalità web service (in aggiunta al canale telefonico)	10 punti per servizi dispositivi diversi dall'autolettura	Modificato ed inserito in PCC	
Partecipazione delle associazioni	Iniziative congiunte con le associazioni dei consumatori	10 punti	Modificato ed inserito in PCC	
Gestione di code per picchi di chiamate	Possibilità di essere richiamati a scelta del cliente (anche su appuntamento con il cliente)	5 punti	7 punti senza appuntamento e 10 punti con appuntamento	<i>Sarebbe opportuno definire con maggior dettaglio i livelli di servizio della richiamata</i>

	Segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda o del tempo stimato di attesa (anche in aggiunta alla caratteristica precedente)	2 punti	4 punti	
--	--	---------	---------	--

### Punteggio PCC

Indicatore o caratteristica	Nuova caratteristica	Punteggio attuale	Punteggio	Proposta punteggio ENEL
Altri canali di contatto	Presenza di canali di contatto con il cliente finale ulteriori rispetto al call center che rendano disponibili servizi dispositivi	Multicanalità e servizi on line (20 punti)	Almeno 2 canali di contatto ulteriori (5 punti); Almeno gli stessi 2 servizi dispositivi presenti su 3 canali (compreso il call center) (5 punti)	Presenza di almeno uno o più sportelli fisici (con orario complessivo di apertura di almeno 35 ore settimanali, per ogni provincia nella quale il venditore serve più di 20.000 clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente) e un altro canale di accesso diverso dal call center (10 punti)
				Almeno 2 canali di contatto ulteriori rispetto al call center e agli sportelli (5 punti)
				Presenza di almeno 2 servizi dispositivi presenti su 3 canali (5 punti)
				Presenza di almeno una funzionalità di integrazione tra canali (5 punti)
Iniziative con associazioni dei consumatori	Iniziative congiunte con le associazioni dei consumatori per migliorare o monitorare la qualità del call center o dei punti di contatto (5 punti)	10 punti	5 punti	Cosa si intende per "iniziative congiunte"?



Accesso all'ADR	Procedure di conciliazione conformi alla direttiva ADR e ai requisiti di adesione fissati		5 punti per ogni procedura di conciliazione a cui si aderisce	<i>Quali tipologie di procedura danno accesso al punteggio (AEEG; paritetica differenziata tra residenziale e business; "altre" da dettagliare)?</i>
-----------------	---	--	---	--