



MEMORIA

34/2025/I/COM

MEMORIA DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE SULLE PROPOSTE DI LEGGE IN MATERIA DI ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DEI *CALL CENTER* E DI TUTELA DEI CONSUMATORI (AC. 579 DE LUCA, AC. 1316 LONGI, AC. 2040 IARIA, AC. 2045 BARABOTTI E AC. 2062 GHIRRA)

Memoria per le Commissioni riunite IX Commissione Trasporti, poste e telecomunicazioni e X Attività produttive, commercio e turismo della Camera dei Deputati

11 febbraio 2025

Signor Presidente, Onorevoli Deputate e Deputati,

desidero ringraziare, anche a nome degli altri Componenti Gianni Castelli, Andrea Guerrini, Clara Poletti, Stefano Saglia, la Commissione Trasporti, poste e telecomunicazioni e la Commissione Attività produttive della Camera dei Deputati, per aver invitato in audizione il Collegio dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente a fornire il proprio contributo al dibattito parlamentare in merito alle proposte di legge in materia di organizzazione e funzionamento dei call center e di tutela dei consumatori (C. 579 De Luca, C. 1316 Longi, C. 2040 Iaria, C. 2045 Barabotti e C. 2062 Ghirra).

L’Autorità è da sempre consapevole dell’importanza della trasparenza e della comprensione non solo dei contratti di fornitura, delle offerte commerciali e delle fatture, ma, più in generale, di ogni forma di comunicazione fra operatori della vendita e consumatori finali, al fine di salvaguardare gli interessi del consumatore e consentire una partecipazione attiva, con specifico riferimento al mercato dell’energia elettrica e del gas naturale, del cliente finale, anche di piccole dimensioni.

Con la presente memoria intendiamo, dunque, soffermarci su alcuni aspetti che riteniamo di particolare rilevanza in merito alle proposte di legge attualmente all’esame del Parlamento, rimanendo comunque a disposizione per eventuali chiarimenti, sia in forma scritta sia rispondendo direttamente ad eventuali domande che ci saranno formulate nel corso dell’audizione.

Roma, 11 febbraio 2025

Stefano Besseghini

1. Il Codice di condotta commerciale dell’Autorità di regolazione per energia reti e ambiente

Le proposte di legge abbinata, oggi all’esame del Parlamento, intervengono sul quadro regolamentare attualmente in vigore relativo ai servizi di *contact center* organizzati dagli operatori, uno dei servizi maggiormente sensibili e particolarmente esposto a pratiche aggressive, nei confronti dei consumatori, finalizzate a indurli ad aderire ad offerte commerciali sulla base di informazioni non trasparenti e/o ingannevoli. Tali comportamenti sono da tempo all’attenzione di questa Autorità di settore, considerato tra l’altro lo specifico contesto “storico” caratterizzato dal recente superamento dei servizi di tutela per i clienti non vulnerabili. Oggi il mercato libero rappresenta la modalità di approvvigionamento per i clienti domestici del settore elettrico per il 78% circa degli utenti su 30,4 milioni complessivi, mentre per il gas, su 20,2 milioni di utenti, l’88% è nel mercato libero. Per completezza, si ricorda che nel settore elettrico circa l’11% dei clienti si trova nel servizio di tutela (esclusivo per i clienti vulnerabili) e l’11% dei clienti nel servizio a tutele gradualmente (STG), originariamente previsto per i soli clienti non vulnerabili ma oggi aperto anche all’accesso dei clienti vulnerabili che ne facciano richiesta sino al 30 giugno 2025 (cfr. per maggiori dettagli le tabelle sotto riportate, i cui dati sono aggiornati al mese di ottobre 2024).

ENERGIA ELETTRICA

DOMESTICI (milioni di punti di prelievo)	Maggior Tutela	Mercato libero	Servizio Tutele Graduali (STG)	Totale
VULNERABILI	3,3	8,5	-	11,8
NON VULNERABILI	Non applicabile	15,3	3,3	18,6
TOTALE	3,3	23,8	3,3	30,4

GAS

DOMESTICI (milioni di punti di prelievo)	Tutela della vulnerabilità	Mercato libero	Totale
VULNERABILI	2,4	5,3	7,7
NON VULNERABILI	Non applicabile	12,5	12,5
TOTALE	2,4	17,8	20,2

L'Autorità, nell'ambito e nei limiti del proprio mandato istituzionale, ha da sempre posto particolare attenzione alla tutela dei clienti finali. In particolare, si rappresenta come la stessa abbia individuato tra gli obiettivi della propria attività la promozione del funzionamento efficiente del mercato *retail* dell'energia elettrica e del gas naturale, nonché il sostegno a una sempre più ampia consapevolezza e a una crescente partecipazione attiva del consumatore. Al riguardo, giova ricordare come, negli anni, l'Autorità abbia messo a punto diversi strumenti tra loro complementari, ciascuno con una propria finalità distinta.

Tra questi occorre evidenziare il Codice di condotta commerciale.

Tale Codice (cfr. Allegato A alla delibera 366/2018/R/com) disciplina, in accordo con le previsioni del Codice del consumo e delle direttive comunitarie in materia energetica, le regole di comportamento che i venditori di energia elettrica e/o gas naturale, devono osservare nei rapporti commerciali con i clienti finali (clienti domestici e clienti non domestici di piccole dimensioni) sia in fase precontrattuale sia in fase contrattuale. In base alle disposizioni contenute nel Codice, i venditori sono dunque tenuti a fornire in modo trasparente, completo e non discriminatorio le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali e ad adottare ogni ragionevole misura per soddisfare le esigenze di informazione e di assistenza dei clienti nella valutazione di tali offerte, anche qualora i venditori agiscano per mezzo di soggetti terzi. Dette regole di comportamento valgono, infatti, anche per gli incaricati, a qualunque titolo, dei venditori e, in specie, per coloro ai quali sono affidate attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali e/o alla conclusione di contratti, anche mediante tecniche di comunicazione a distanza, quali quelle telefoniche.

Con la delibera 395/2024/R/com, l'Autorità ha ulteriormente rafforzato nel Codice di condotta commerciale gli obblighi dei venditori nell'ambito della commercializzazione delle offerte, al fine di rafforzare la loro responsabilità anche nei confronti di soggetti terzi cui viene affidata la gestione delle attività di *telemarketing* e *teleselling*.

Sempre allo scopo di perseguire una maggiore trasparenza nei confronti del cliente finale, con la già menzionata delibera 395/2024/R/com, l'Autorità ha espressamente integrato il Codice di condotta commerciale sulla base dell'articolo 51, comma 6, del Codice del consumo come integrato dall'articolo 9, comma 2, della legge Concorrenza 2022, disponendo, che il consenso del consumatore non è valido se il consumatore medesimo non ha preliminarmente confermato la ricezione del documento scritto contenente tutte le condizioni contrattuali, trasmesso su supporto cartaceo o altro supporto durevole disponibile e accessibile.

Inoltre, il Codice di condotta prevede espressamente, con riferimento al diritto di ripensamento nel caso di contratto concluso a distanza o fuori dei locali commerciali, che

il venditore sia tenuto ad informare il cliente finale domestico di tale facoltà, fornendo altresì il relativo modulo. Nel caso di richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento, il cliente medesimo dovrà farne esplicita richiesta al venditore, il quale è tenuto ad informare il cliente finale delle conseguenze dell'esercizio di tale facoltà, nonché ad acquisire da parte del cliente finale la conferma di aver ricevuto dette informazioni.

Infine, si rammenta che l'articolo 66-*quinquies* del Codice del consumo dispone, nel caso di fornitura non richiesta di beni e servizi, inclusa la somministrazione di gas ed elettricità, (cosiddetta "*inertia selling*"), l'esonero del cliente dall'obbligazione di pagare per una tale fornitura non richiesta.

Per verificare il grado di rispetto delle citate disposizioni del Codice di condotta commerciale, con particolare riferimento al canale telefonico (delibera 398/2024/E/com), l'Autorità ha avviato una specifica attività di vigilanza, mediante controlli telefonici ancora in corso. Tali controlli saranno eventualmente seguiti da successive verifiche ispettive, da attuare entro il 31 dicembre 2025.

Infine, questa Autorità, anche in base ad uno specifico Protocollo d'Intesa, opera in accordo e in coordinamento con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato nei casi in cui si profilino, nei settori dell'energia elettrica, del gas e dei servizi idrici, ipotesi di eventuali pratiche commerciali scorrette.

2. Proposte dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente

L'Autorità esprime il proprio apprezzamento per le proposte di legge attualmente all'esame del Parlamento, condividendo l'obiettivo di rafforzare la tutela dei consumatori; obiettivo da sempre prioritario per questa Autorità, soprattutto in un contesto storico, come quello attuale, caratterizzato dal recente superamento dei servizi di tutela per i clienti non vulnerabili, con la conseguenza che il mercato libero rappresenta l'unica modalità di approvvigionamento per la maggioranza dei clienti finali. Risulta quindi certamente significativo un intervento nell'ambito delle attività di *call center*.

Ci si sofferma in questa sede, innanzitutto, sul Registro pubblico delle opposizioni, istituito ai sensi del comma 1 dell'articolo 3 del Regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica n. 178/10, aggiornato dalla legge n. 5/18. In base alla normativa vigente, tutti coloro che intendano opporsi al trattamento dei propri contatti telefonici ai fini dell'invio di materiale pubblicitario o di vendita, ovvero per il compimento di comunicazioni commerciali, possono iscriversi al suddetto Registro. L'iscrizione comporta la revoca di tutti i consensi precedentemente espressi dall'interessato e il divieto per il titolare, con qualsiasi forma o mezzo, di comunicare a

terzi, il trasferimento e la diffusione di dati personali dei soggetti iscritti al Registro per finalità estranee alle attività, ai prodotti o ai servizi offerti dal titolare del trattamento.

La funzione per cui è stato istituito tale Registro appare, dunque, senza dubbio meritevole, ma occorre al contempo rilevare che le continue segnalazioni delle associazioni dei consumatori rivelano come tale strumento necessiti di interventi volti a renderlo maggiormente efficace e operativo. Pertanto, **l’Autorità riafferma la necessità di rendere il Registro uno strumento di tutela effettiva e concreta del consumatore.**

Un primo intervento in tal senso potrebbe riguardare il fenomeno molto diffuso del cosiddetto “*Calling line identification (CLI) spoofing*”, ossia il mascheramento dell’informazione relativa alla linea chiamante che consente di manipolare le informazioni circa la corretta identificazione del numero telefonico chiamante, con l’intenzione di ingannare il consumatore. **L’Autorità** accoglie, pertanto, con favore la previsione contenuta nell’articolo 1, comma 2, della proposta di legge AC 2045, volta a considerare la pratica del *CLI spoofing* alla stregua delle pratiche commerciali scorrette, previste e sanzionate dal Codice del consumo, e **propone di inserire espressamente il divieto di CLI spoofing della linea da cui origina la chiamata.**

L’Autorità propone, altresì, di introdurre nell’ordinamento il divieto di chiamate automatizzate senza impiego di operatori umani, affinché le medesime non siano gestite esclusivamente con un sistema informatico, senza possibilità di richiamare o di rivolgersi a chi ha effettuato la chiamata medesima. Tale modalità non deve essere utilizzata neppure per sollecitare un successivo contatto telefonico da parte del consumatore; è del tutto evidente che tale fattispecie determinerebbe la telefonata *inbound* come apparente espressione della volontà del cliente finale.

L’Autorità suggerisce, ancora, di prevedere che la violazione del divieto di contattare a scopi commerciali e promozionali gli interessati iscritti nel Registro delle opposizioni, salvo espresso consenso prestato al contatto telefonico, possa essere causa di nullità relativa del contratto sottoscritto a seguito di tale contatto e produttiva delle medesime conseguenze di cui agli articoli 66-*quinquies* e 67-*quindicies* del Codice del consumo per casi di forniture e servizi non richiesti. A tale proposito, si ricorda che il Codice del consumo, in caso di forniture non richieste, prevede che il consumatore sia esonerato dall’obbligo di fornire qualsiasi prestazione corrispettiva. Il buon funzionamento del Registro pubblico delle opposizioni faciliterebbe molto le operazioni di verifica del consenso del consumatore, nonché del rispetto del divieto di *CLI spoofing*.

Nel caso tale proposta venisse accolta ed introdotta nell’ordinamento, l’Autorità valuterà gli interventi regolatori più opportuni nei settori di propria competenza tesi ad assicurare la continuità della fornitura, per esempio, facilitando - laddove possibile - il ritorno al

precedente fornitore nei casi in cui il cliente abbia eccepito la nullità del contratto per violazione del divieto di essere contattato.

In considerazione delle funzioni attribuitele dal Legislatore, con specifico riferimento alla tutela degli interessi dei clienti finali e alla garanzia del corretto dispiegarsi delle dinamiche di mercato, **l'Autorità**, nel condividere le ragioni sottese all'istituzione dell'Osservatorio nazionale permanente per il settore dei *call center* (articoli 9 e 10 dell'AC 1316 e articolo 3 dell'AC 2062), **propone, altresì, di integrare il comma 2 dell'articolo 10 dell'AC 1316, laddove dispone che il medesimo Osservatorio possa invitare alle proprie riunioni, con funzioni consultive, rappresentanti del Garante della protezione dei dati personali, dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato e dell'Autorità anticorruzione, prevedendo la partecipazione anche di rappresentanti di questa stessa Autorità. Similmente andrebbe integrata anche la previsione contenuta nell'articolo 3 dell'AC 2062.**

APPENDICE

ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE

Per il tema che più direttamente coinvolge i provvedimenti legislativi in questione, si intende soffermarsi, in particolare, sulla disciplina della qualità dei servizi telefonici delle imprese di vendita di energia elettrica e di gas naturale (cfr. Testo integrato della qualità dei servizi di vendita -TIQV, delibera 413/2016/R/com e s.m.i.) predisposta dall'Autorità.

Detta disciplina riguarda esclusivamente le chiamate in ingresso (*inbound*), ossia le chiamate dei clienti - attuali o potenziali - alle imprese di vendita¹, ed ha la finalità di garantire l'accessibilità al servizio di assistenza telefonica, di ridurre il fenomeno delle linee occupate e di limitare le attese per entrare in collegamento con l'operatore, assicurando un buon livello di servizio.

In particolare, il TIQV:

- stabilisce alcuni obblighi generali di servizio in relazione all'operatività dei canali di contatto telefonico dei venditori;
- individua gli indicatori di qualità dei *call center*, in termini di accessibilità, tempo medio di attesa per parlare con un operatore e livello di servizio e definisce gli standard generali per ciascuno di questi indicatori;
- definisce per i venditori obblighi di registrazione di dati e informazioni relativi alle chiamate in ingresso e obblighi di comunicazione dei dati stessi a questa Autorità, che li utilizza per il monitoraggio e la pubblicazione dei livelli effettivi di *performance*.

Il provvedimento prevede, inoltre, che l'Autorità svolga annualmente un'indagine sulla soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai servizi telefonici di assistenza, dando pubblicazione ai relativi esiti (vedi seguito).

Obblighi generali di servizio

In relazione agli obblighi di servizio, il TIQV impone ai venditori:

- di disporre di un servizio telefonico commerciale con uno o più numeri telefonici;

¹ La regolazione si applica ai numeri telefonici destinati in tutto o in parte ai clienti del servizio elettrico alimentati in bassa tensione e del servizio gas alimentati in bassa pressione. Sono esclusi i venditori con meno di 10 mila clienti concentrati per almeno l'85% in non più di 3 comuni limitrofi, purché siano dotati di almeno uno sportello fisico aperto per non meno di 25 ore settimanali.

- di garantire un orario di apertura del servizio con presenza di operatori per almeno 35 ore settimanali;
- di pubblicare nel proprio sito internet e di indicare in bolletta i numeri telefonici del servizio, il tipo di chiamate alle quali sono dedicati e, almeno nel sito internet, l'orario di apertura;
- di dotarsi di *call center*, inteso come servizio in grado di registrare il momento della risposta, dell'eventuale richiesta di contatto con un operatore (in caso di risponditore automatico), e dell'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, della fine della chiamata.

Inoltre, se il servizio è dotato di albero fonico, il venditore deve:

- rendere disponibile uno o più numeri verdi, totalmente gratuiti, almeno per le chiamate da rete fissa;
- inserire almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore (oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore) e prevedere che la chiamata sia comunque reindirizzata verso un operatore se il cliente non seleziona un'opzione valida.

Indicatori e standard di qualità

Il TIQV individua tre indicatori della qualità dei servizi telefonici commerciali e definisce per ciascuno di essi uno standard generale riferito al complesso delle prestazioni registrate:

- **accessibilità al servizio (AS)**, definito come il rapporto fra il tempo in cui almeno una delle linee è libera e il tempo complessivo di apertura del servizio con presenza di operatori, con un valore standard non inferiore a 95%;
- **tempo medio di attesa (TMA)**, riferito alle chiamate che chiedono di parlare con un operatore o reindirizzate automaticamente a un operatore, definito come il tempo trascorso tra l'inizio della risposta, anche attraverso risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o il riaggancio da parte del cliente in attesa dell'operatore, con un valore standard non superiore a 180 secondi;
- **livello di servizio (LS)**, definito come il rapporto tra le chiamate con un contatto effettivo con un operatore e le chiamate in cui si è chiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici a un operatore, con un valore standard non inferiore a 85%.

La *Tabella 1* rappresenta sinteticamente gli indicatori di qualità e i relativi standard generali.

Tabella 1 - Servizi elettrico e gas: indicatori e standard di qualità per i servizi di assistenza telefonica

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
Accessibilità al servizio (AS)	Rapporto tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori.	AS \geq 95%
Tempo medio di attesa (TMA)	Tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.	TMA \leq 180 secondi
Livello di servizio (LS)	Rapporto tra il numero di chiamate andate a buon fine e il numero di chiamate che arrivano ai call center chiedendo di parlare con un operatore.	LS \geq 85%

Fonte: ARERA.

La rilevazione delle prestazioni effettivamente erogate è effettuata dai venditori su base mensile; lo standard generale si intende rispettato su base semestrale se i valori mensili risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 5 mesi su 6.

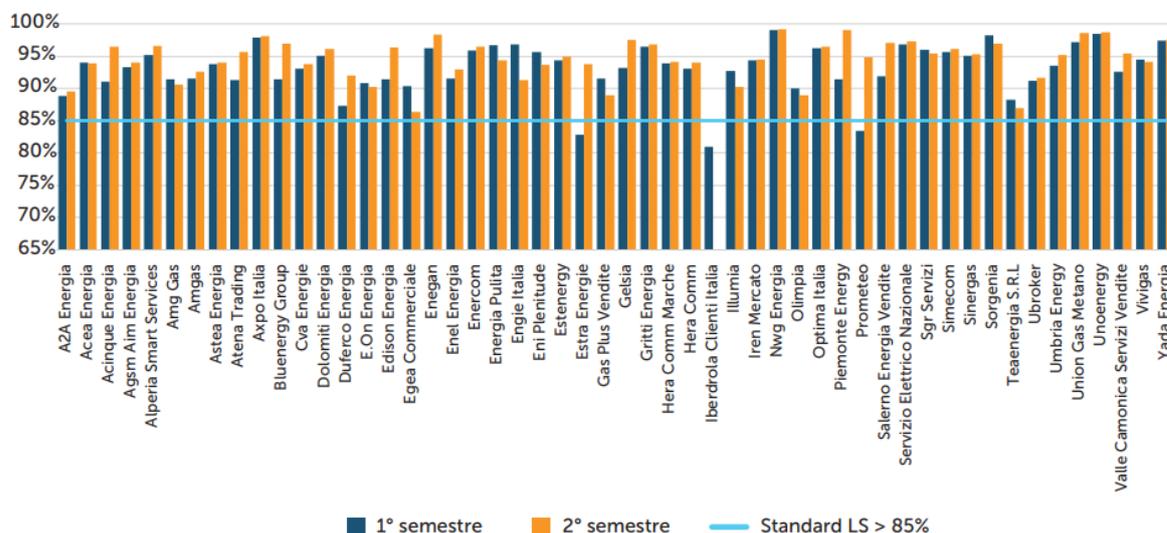
Monitoraggio

Le imprese che forniscono energia elettrica o gas naturale a più di 50mila clienti devono comunicare all'Autorità i dati di qualità dei servizi telefonici. Gli esiti del monitoraggio sono pubblicati nella Relazione annuale al Parlamento e al Governo sullo stato dei servizi e sull'attività svolta.

Nel 2023 i 52 venditori con obbligo di comunicazione hanno dichiarato, nel complesso, di servire poco più di 51,1 milioni di clienti, di cui più di 32 milioni per il settore elettrico (77% sul mercato libero) e 19 milioni per il gas (72,8% sul mercato libero), che hanno dato origine a poco meno di 50 milioni di chiamate verso un totale di 153 diversi numeri telefonici.

Per quanto riguarda i livelli di servizio (ovvero le chiamate effettuate per parlare con un operatore andate a buon fine), come evidenziato nella *Figura 1*, nel 2023 la quasi totalità delle imprese si è attestata su livelli di servizio superiori allo standard generale minimo in entrambi i semestri rendicontati.

Figura 1 - Livello di servizio dei call center dei venditori di energia elettrica e gas nel 2023(A)

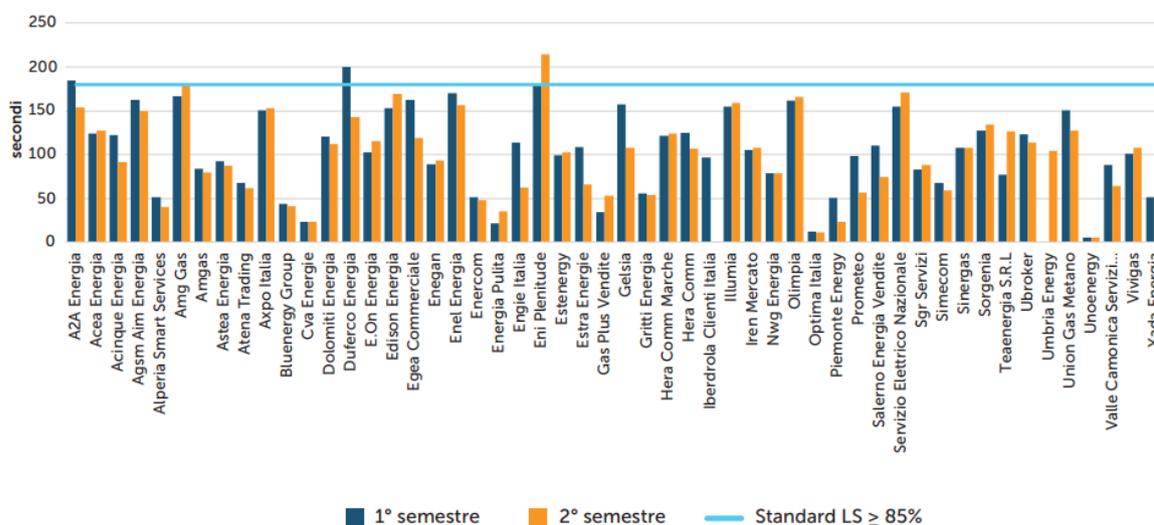


(A) Venditori con obbligo di trasmissione dei dati ai sensi del TIQV.

Fonte: ARERA, elaborazione su dati dichiarati dagli operatori.

In relazione ai tempi medi di attesa, nel 2023 la maggioranza dei clienti è riuscita a parlare con un operatore con tempi medi di attesa inferiori ai 180 secondi fissati dallo standard generale (Figura 2), confermando, nel complesso, che i *call center* degli operatori di maggiori dimensioni assicurano prestazioni di buon livello.

Figura 2 - Tempo medio di attesa nei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e gas nel 2023(A)



(A) Venditori con obbligo di trasmissione dei dati ai sensi del TIQV.

Fonte: ARERA, elaborazione su dati dichiarati dagli operatori.

Indagini demoscopiche

L'Autorità verifica sin dal 2008 lo stato della qualità dei servizi telefonici sulla base di un'indagine di soddisfazione di *call back* rivolta ai clienti elettrici e gas che hanno effettivamente usufruito del servizio telefonico. L'indagine ha l'obiettivo di acquisire direttamente dai clienti che hanno chiamato i *call center* aziendali un giudizio complessivo in relazione alla chiamata effettuata e una valutazione del loro grado di soddisfazione in relazione ai principali fattori di qualità del servizio, in modo da aiutare le aziende a migliorare il servizio telefonico.

L'ultima indagine effettuata tra il mese di dicembre 2023 e il mese di gennaio 2024 ha coinvolto le 35 principali imprese di vendita, in rappresentanza di un campione di 49,5 milioni di elettrici e gas (circa il 93% dei clienti complessivi serviti).

Nell'ambito dell'indagine sono state effettuate 17.711 interviste telefoniche. Dalle interviste effettuate sono emerse una serie di informazioni sui i motivi delle chiamate ai *call center*.

Nel 52,2% dei casi si è trattato di richieste di informazioni generiche, nel 27,3% dei casi di richieste relative ad una specifica pratica, nel 16,6% dei casi la chiamata è stata fatta per risolvere un problema e nel 3,8% dei casi per un reclamo. Il 73,6% degli intervistati è riuscito a parlare con un operatore al primo tentativo, mentre il 26,4% è stato intervistato per una chiamata successiva alla prima.

Complessivamente, l'indagine sulla qualità dei servizi telefonici erogati ai clienti ha permesso di verificare che tali servizi garantiscono, in termini di soddisfazione complessiva misurata con l'indice di soddisfazione complessivo (ICS), un livello qualitativo molto elevato 87,7 su 100, che rappresenta il punteggio massimo.

Il giudizio positivo espresso da parte dei clienti per il complesso del servizio (91,5%) è dovuto principalmente alla soddisfazione dei clienti rispetto alla cortesia dell'operatore (96,9%), al tempo di attesa per parlare con un operatore² (93,1%) e alla semplicità del sistema di risposte automatico (92,7%). Gli altri aspetti sottoposti a giudizio riguardano il tempo per trovare la linea libera³ (92,2%) la chiarezza delle risposte (91,2%) e la capacità di risolvere rapidamente il problema (87,9%).

² Il tempo di attesa telefonica è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un cliente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore. Lo standard generale fissato dall'Autorità è di 180 secondi, il tempo medio effettivo registrato dagli operatori nel 2023 è stato di 101 secondi.

³ Il livello di servizio (LS) calcolato come rapporto percentuale, tra il numero di chiamate telefoniche dei clienti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate dei clienti finali che hanno richiesto di parlare con operatore è fissato dall'Autorità al minimo all' 85%. Il livello di servizio medio effettivo registrato dagli operatori nel 2023 è stato di 94%.

Il 78,6% dei clienti ha ottenuto una risposta conclusiva alla sua richiesta alla prima chiamata. Tra coloro che hanno dovuto chiamare più di una volta, il dato relativo a coloro che hanno dichiarato di aver ottenuto risposte coerenti tra loro raggiunge il 60,9%.

Infine, il 79,1% dei rispondenti ha dichiarato di aver utilizzato il *call center* ritenendolo il canale più comodo e, in base alle preferenze espresse dai clienti, i fattori che rivestono un'importanza maggiore per la valutazione positiva della qualità del servizio fornito sono: la capacità di risolvere il problema (30%), il tempo di attesa per trovare la linea libera (26,5%) e la chiarezza delle risposte fornite (16,3%).

SERIZIO IDRICO INTEGRATO

Obblighi generali di servizio

In analogia a quanto già evidenziato per i settori dell'energia elettrica e del gas naturale, si rappresenta che l'Autorità ha posto in essere analoghe misure di tutela per gli utenti del servizio idrico integrato. In particolare, per quello che in questa sede maggiormente rileva, l'Autorità ha inteso, disciplinare in modo specifico la qualità dei servizi telefonici e *call center* anche del servizio idrico integrato (cfr. Allegato A alla delibera 655/2015/R/idr - RQSII), definendo i livelli specifici e generali di qualità contrattuale dello stesso e, a tal fine, ha individuato indicatori di qualità dei servizi medesimi, determinando altresì le modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta degli utenti finali.

Anche in questo settore, la disciplina riguarda esclusivamente le chiamate in ingresso, ossia le chiamate degli utenti - contrattualizzati o potenziali - verso i gestori e ha lo scopo di garantire l'accessibilità al servizio di assistenza telefonica, di ridurre il fenomeno delle linee occupate e di limitare attese troppo elevate per parlare con un operatore.

In relazione agli obblighi di servizio, l'articolo 55, comma 1, della Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono – RQSII (Allegato A alla delibera 655/2015 e s.m.i.) impone ai gestori del SII di:

- disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa (art. 55.1, lettera a));
- garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore (art. 55.1, lettera b));
- pubblicare nel proprio sito internet e nella Carta dei servizi e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza

con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito internet, dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b) (art. 55.1, lettera c));

- dotarsi di *call center* (come definito all'articolo 1⁴) e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui all'articolo 57 "*Accessibilità al servizio telefonico*", all'articolo 58 "*Tempo medio di attesa per il servizio telefonico*" e all'articolo 59 "*Livello del servizio telefonico*" (art. 55.1, lettera d)).

Come previsto dal successivo comma 55.2 della RQSII, sono disposte alcune semplificazioni a favore delle gestioni del servizio idrico in forma autonoma esistenti nei comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti, istituite ai sensi del comma 5 dell'articolo 148 del decreto legislativo 152/06. Tali gestioni sono:

- tenute a garantire un orario minimo di apertura del servizio telefonico non inferiore alle 4 ore giornaliere nei giorni compresi tra il lunedì e il sabato, in deroga a quanto previsto dal precedente comma 55.1, lettera b);
- esentate dall'obbligo di cui al precedente comma 55.1, lettera d), e dal monitoraggio degli indicatori di cui all'articolo 57, all'articolo 58 e all'articolo 59.

Se il servizio è dotato di albero fonico, il gestore del SII, in aggiunta a quanto previsto dall'articolo 55, è tenuto a:

- inserire, almeno al secondo livello dell'albero fonico, un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, a prevedere che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;
- prevedere l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

Nel conteggio dei livelli dell'albero fonico non si tiene conto dell'eventuale livello per la scelta: i) della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire agli utenti finali di potersi esprimere nella propria lingua madre; ii) tra i diversi servizi per gli operatori *multiutility*.

⁴ L'articolo 1 della RQSII riporta la seguente definizione di call center: "*un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata*".

Indicatori e standard di qualità

La RQSII individua tre indicatori della qualità dei servizi telefonici e definisce per ciascuno di essi uno standard generale, riferito al complesso delle prestazioni registrate:

- accessibilità al servizio (AS), definito come il rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100, con un valore standard non inferiore a 90%;
- tempo medio di attesa (TMA), riferito alle chiamate che chiedono di parlare con un operatore o reindirizzate automaticamente a un operatore, definito come il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore, con un valore standard non superiore a 240 secondi;
- livello di servizio (LS), definito come il rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100, con un valore standard non inferiore a 80%.

La Tabella 1 rappresenta sinteticamente gli indicatori di qualità e i relativi standard generali.

Indicatore	Tipologia standard	Standard	Indennizzo o base di calcolo
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

Obblighi di registrazione dei dati di qualità contrattuale del SII

Per quanto attiene alla registrazione dei dati e delle informazioni concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale, l'articolo 75 della

RQSII, al comma 13, prevede espressamente l'obbligo del gestore di registrare, per ogni chiamata telefonica pervenuta al *call center*, tutte le informazioni necessarie alla verificabilità degli indicatori AS, TMA e LS e, nello specifico:

- a) data e istante di inizio della chiamata;
- b) l'istante di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, della fine della chiamata;
- c) l'eventuale richiesta di parlare con un operatore;
- d) l'esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno);
- e) il codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione associata alla chiamata pervenuta al *call center*, secondo quanto previsto nella *tabella 4bis* dell'Appendice alla RQSII, di seguito riportata.

Tabella 4bis - Campi dell'elenco delle chiamate pervenute al *call center*⁷⁷

N. progr.	Data e istante di inizio della chiamata telefonica (gg/mm/aa; hh:mm:sec)	Data e istante inizio conversazione con operatore (o, se precedente, della fine della chiamata) (gg/mm/aa; hh:mm:sec)	Eventuale richiesta di parlare con un operatore (SI; NO; gg/mm/aa;hh:min:sec)	Esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno) (SI; NO)	Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione associata alla chiamata pervenuta al <i>call center</i>