

Autorità per l'energia elettrica e il gas

COMUNICATO

Energia: pubblicata la “graduatoria” sulla qualità dei call center dei venditori

L'iniziativa per promuovere un continuo miglioramento del servizio per i consumatori

Milano, 9 maggio 2009 – Una “graduatoria di merito” basata sulla qualità del servizio offerto dai numeri verdi delle società di vendita dell'energia elettrica e del gas; è questo il risultato dell'analisi che l'Autorità per l'energia ha svolto sull'attività dei *call center* di 25 aziende di vendita con più di 100.000 clienti finali. La *graduatoria*, pubblicata per la prima volta sul sito www.autorita.energia.it, si riferisce al semestre luglio/dicembre 2008, ed è strutturata su una serie di punteggi assegnati ai singoli *call center* per i livelli di qualità effettivamente offerti ai consumatori.

La pubblicazione della prima graduatoria della qualità dei *call center* dei venditori costituisce un importante traguardo all'interno del percorso iniziato dall'Autorità nel 2006 con la prima indagine pilota sulla soddisfazione dei clienti che avevano parlato con il *call center* del proprio fornitore. Sulla base degli esiti di tali indagine e di due ampie consultazioni con tutti i soggetti interessati, l'Autorità emanò, già nel giugno 2007, la *Direttiva in tema di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas* (delibera n. 139/07), poi confluita nel *Testo integrato della qualità della vendita di energia – TIQV* (delibera ARG/com 164/08).

Articolazione della graduatoria.

La *graduatoria* dell'Autorità è elaborata in funzione di un *punteggio globale* (IQT) che permette una valutazione comparativa dei servizi offerti dalle singole aziende di vendita. Il calcolo si basa su *punteggi parziali* che vengono assegnati a ciascun venditore: per l'*accesso* (PA) e *qualità* (PQ) del servizio (con un peso complessivo del 70% sul punteggio globale) e per la *soddisfazione* dei clienti (PSC) dichiarata dopo l'uso del servizio (peso del 30% sul punteggio globale).

In particolare, i punteggi parziali per il calcolo della *graduatoria* fanno riferimento ai seguenti aspetti del servizio:

- *accesso al servizio* (PA): riguarda la disponibilità delle linee telefoniche, i periodi di accessibilità per le chiamate (ampiezza degli orari e numeri di giorni di apertura dei *call center*), la gratuità delle chiamate anche dalla rete mobile;
- *qualità del servizio* (PQ): valuta i tempi medi di attesa prima di riuscire a parlare con un operatore, la percentuale di chiamate con risposta di un operatore, la possibilità per il cliente di essere richiamato, la segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda o del tempo stimato di attesa, la semplicità dell'albero di navigazione in fase di accesso, l'eventuale presenza di un portale internet, l'adozione di iniziative con le Associazioni dei consumatori;

- *grado di soddisfazione* dei clienti che si rivolgono ai *call center* (PSC): questo punteggio è ricavato da una indagine statistica che l'Autorità effettua semestralmente, e che consiste nel richiamare un *campione* di clienti di ogni impresa di vendita che hanno telefonato ai *call center*, al fine di verificarne il livello di soddisfazione in relazione alle chiamate appena effettuate.

L'obiettivo dell'Autorità è promuovere, anche attraverso questa nuova iniziativa, un miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti dai *call center* ai consumatori. D'altra parte, una buona qualità dei *call center* può contribuire a costituire un vantaggio competitivo per le stesse aziende di vendita. Ciò in quanto i *call center* sono diventati uno dei più rilevanti canali di contatto con i clienti ed importante strumento di servizio per i consumatori.

Gli standard dell'Autorità per la qualità dei *call center*.

Già dal 1° gennaio 2008, i *call center* dei venditori di energia elettrica e il gas debbono rispettare livelli minimi di qualità del servizio definiti dall'Autorità, a tutela dei consumatori.

Tali obblighi minimi riguardano:

- la *semplicità* del risponditore automatico (albero fonico), che deve essere tale da permettere di parlare con un operatore dopo non più di due scelte (tre se sono presenti più servizi);
- l'orario di apertura: almeno 35 ore alla settimana per i servizi con operatore, aumentate a 50 per le imprese che non hanno sufficienti sportelli sul territorio servito;
- la gratuità delle chiamate per il cliente, almeno da rete fissa;
- l'informazione ai clienti, con la pubblicazione su *internet* e sulle fatture, del numero telefonico del *call center*, degli orari e del tipo di chiamate abilitate.

L'Autorità ha anche fissato *livelli standard* per il tempo medio di attesa, per il livello di servizio (percentuale di chiamate andate a buon fine) e per l'accessibilità al servizio, al fine di limitare code di attesa troppo elevate e di ridurre il fenomeno delle linee occupate. Il confronto delle caratteristiche effettive dei singoli *call center* con questi standard contribuisce al calcolo dei *punteggi parziali* della *graduatoria* globale pubblicata oggi, la quale verrà aggiornata e pubblicata ogni semestre.

Diffida.

La regolazione dell'Autorità prevede per i venditori anche obblighi di servizio tra i quali quelli di comunicazione dei dati di qualità, indispensabili per un'adeguata azione di vigilanza da parte dell'Autorità sulla completa attuazione delle proprie regole. E' invece risultato che alcune imprese non hanno provveduto all'invio dei dati nei termini previsti. Pertanto, con la delibera VIS 45/09 (disponibile sul sito www.autorita.energia.it) l'Autorità ha diffidato tali aziende a provvedere entro 30 giorni alla comunicazione dei dati, pena l'avvio di un procedimento individuale per un'eventuale una sanzione.

Allegato: Graduatoria 2° semestre 2008

Pos	VENDITORE	PUNTEGGIO ACCESSO AL SERVIZIO (PA)	PUNTEGGIO QUALITÀ DEL SERVIZIO (PQ)	PUNTEGGIO INDAGINE SODDISFAZIONE CLIENTI (PSC)	PUNTEGGIO GLOBALE (IQT)
1	EDISON ENERGIA S.P.A.	114	87	84,4	95,3
2	LINEA PIU S.P.A.	50	103	92,4	81
3	HERA COMM S.R.L. SOCIO UNICO HERA S.P.A.	44	107	90,1	79,6
4	A2A ENERGIA S.P.A.	31	100	98,8	75,3
5	TRENTA S.P.A.	35	71	98	66,3
6	SGR SERVIZI S.P.A.	44	58	100	65,5
7	GAS NATURAL VENDITA ITALIA S.P.A	45	59	95,4	64,8
8	TOSCANA ENERGIA CLIENTI S.p.a. (EX TOSCANA GAS CLIENTI)	48	59	89,7	64,2
9	E.ON Energia S.p.A.	44	50	89,6	59,6
10	AMG GAS S.R.L.	42	45	94,1	58,5
11	ENIA ENERGIA S.P.A	34	53	90,2	57,4
12	ITALCOGIM ENERGIE S.P.A.	39	50	85,1	56,5
13	ENEL SERVIZIO ELETTRICO S.P.A.	38	42	89	54,6
14	EROGASMET VENDITA - VIVIGAS S.P.A.	31	30	97,1	50,4
15	PROMETEO S.P.A.	42	13	100	49,2
16	ENEL ENERGIA S.P.A.	25	54	72	49,1
17	ESTENERGY S.P.A.	31	20	91,9	45,3
18	ASM ENERGIA E AMBIENTE S.R.L.	47	0 (*)	94,2	44,6
19	ASCOTRADE S.P.A.	42	0 (*)	95,4	43,2
20	ACEAELECTRABEL ELETTRICITA SPA	46	0 (*)	85,3	41,6
21	ACEGAS-APS SERVICE S.R.L.	41	0 (*)	89,4	41,1
22	ENI S.P.A.	53	0 (*)	75,3	41
23	IRIDE MERCATO S.P.A.	33	4	89,9	39,9
24	E.S.TR.A. ENERGIA,SERVIZI,TERRITORIO, AMBIENTE S.R.L.	34	0 (*)	91,4	39,3
25	AGSM ENERGIA Spa	30	0 (*)	91,3	37,8

(*) *PQ=0 significa che i "livelli standard", relativi al tempo medio di attesa e alla percentuale di chiamate andate a buon fine, non sono stati rispettati nel periodo luglio/dicembre 2008.*