

DCO 19/09

**REVISIONE DI ALCUNE DISPOSIZIONI RELATIVE ALLA
QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI DI CUI AL TESTO
INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI
SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS
NATURALE (TIQV)**

Documento per la consultazione

7 luglio 2009

Premessa

Il presente documento per la consultazione formula proposte per la revisione di alcune disposizioni relative alla qualità dei servizi telefonici previste dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV). Tali proposte tengono conto sia dell'esperienza derivante dall'attuazione della regolazione, culminata con la prima pubblicazione della graduatoria di merito della qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia relativa al 2° semestre 2008, sia di alcune criticità rilevate dall'Autorità e segnalate dagli operatori.

Il documento per la consultazione viene diffuso allo scopo di offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di presentare osservazioni e proposte.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte, per iscritto, entro il **2 settembre 2009**, utilizzando preferibilmente il servizio telematico interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità: **<http://www.autorita.energia.it>**.*

In alternativa, osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail (preferibile) con allegato il file contenente le osservazioni, fax o posta:

**Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione Consumatori e Qualità del Servizio
piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02-65565.313/263
fax: 02-65565.230
e-mail: **consumatori@autorita.energia.it****

<http://www.autorita.energia.it>

INDICE

1	Introduzione	4
2	La regolazione vigente dei servizi telefonici	5
3	Revisione dell'obbligo di dotarsi di <i>call center</i> per i venditori con meno di 5.000 clienti finali	6
4	Revisione dei punteggi assegnati per l'apertura settimanale del <i>call center</i>	7
5	Definizione di grave violazione degli standard generali di qualità	8
6	Altre modifiche minori al TIQV	9
	Appendice – Versione preliminare delle modifiche all'articolato del TIQV	10

1 Introduzione

- 1.1 Con la delibera del 19 giugno 2007, n. 139/07 recante “*Direttiva in tema di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas*” (di seguito delibera n. 139/07) sono state introdotte le disposizioni che le imprese di vendita di energia elettrica e di gas devono rispettare per i servizi telefonici commerciali offerti ai clienti. Con l’eccezione di alcune modifiche (scelta della lingua nel conteggio del livello dell’albero fonico, semplificazioni nella registrazione dei dati, possibilità di richiesta di esonero nei casi di un numero limitato di chiamate telefoniche¹), le disposizioni già previste dalla direttiva sono integralmente confluite nel Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale approvato con la deliberazione del 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 (di seguito: TIQV).
- 1.2 La delibera n. 139/07 ha costituito il primo tassello della regolazione delle prestazioni commerciali tipiche del servizio di vendita e mira a promuovere un miglioramento continuo della qualità dei servizi telefonici garantendo al tempo stesso alle imprese un adeguato livello di flessibilità nell’offerta di tali servizi, elemento essenziale per lo sviluppo del mercato. Scopo principale della regolazione è quello di fare in modo che il cliente possa ottenere un rapido e soddisfacente contatto con il venditore attraverso il canale telefonico che rappresenta oramai il mezzo principale di comunicazione tra cliente finale e imprese di vendita.
- 1.3 L’elemento innovativo di tale regolazione è costituito dalla pubblicazione semestrale sul sito dell’Autorità di una graduatoria di merito relativa alla qualità dei *call center* che, oltre a stimolare il miglioramento e la competizione tra i venditori di energia elettrica e di gas, offre ai clienti finali ulteriori informazioni per scegliere con maggiore consapevolezza il proprio fornitore di energia elettrica e gas.
- 1.4 Nella prima fase di attuazione della regolazione, che nel complesso ha mostrato di essere adeguata alle nuove condizioni del mercato, si sono evidenziate alcune criticità limitate ai seguenti aspetti:
- applicazione della Parte III del TIQV per i venditori con meno di 5.000 clienti finali che prevede l’obbligo di dotarsi di *call center* ed in generale dell’applicazione della regolazione della qualità dei servizi telefonici;
 - l’attribuzione dei punteggi aggiuntivi in relazione all’orario di apertura del *call center* rispetto agli standard minimi obbligatori fissati;

¹ Con le modifiche introdotte con l’approvazione del TIQV all’articolo 30 è stata introdotta la possibilità da parte di una azienda di vendita che abbia ricevuto nel semestre precedente un numero medio di chiamate telefoniche di clienti che hanno richiesto di parlare con un operatore inferiore a 200 al giorno, di richiedere l’esonero dall’indagine di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai *call center*. L’esclusione dall’indagine non comporta invece l’esclusione dall’obbligo del rispetto delle disposizioni del TIQV, ed in particolare dalla comunicazione semestrale dei dati relativi alla qualità dei servizi telefonici.

- la necessità di definire ed esplicitare i criteri oggettivi con i quali identificare i casi di “grave violazione degli standard generali di qualità dei call center per due semestri consecutivi, o la violazione degli obblighi generali di servizio di cui al Titolo II della parte III del TIQV” che costituiscono presupposto per l’apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell’Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.
- 1.5 Nei capitoli 3, 4 e 5 vengono illustrate alcune proposte di revisione delle disposizioni menzionate al precedente punto 1.4 che si propone entrino in vigore a decorrere dal 1° gennaio 2010.

2 La regolazione vigente dei servizi telefonici

- 2.1 La regolazione in vigore prevede obblighi di servizio minimi fissati dall’Autorità per tutti i venditori di energia elettrica e gas naturale. In particolare, i venditori che mettono a disposizione dei propri clienti la possibilità di contattare l’azienda attraverso un servizio telefonico senza avvalersi di albero fonico (o IVR), hanno l’obbligo, come previsto dal comma 21.1, lettera d) del TIQV di “dotarsi di call center e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici come previsto dall’articolo 27 del TIQV”.
- 2.2 L’Autorità ha fissato i livelli standard per l’accessibilità al servizio (AS), per il livello di servizio (LS), ovvero la percentuale di chiamate andate a buon fine, e per il tempo medio di attesa (TMA), per limitare code di attesa troppo elevate e ridurre il fenomeno delle linee occupate. Gli obblighi di servizio e gli standard di qualità dei *call center* sono attualmente in vigore per tutte le imprese di vendita di energia elettrica e gas naturale.
- 2.3 Accanto agli obblighi minimi è stato poi adottato un sistema a punteggio mirato alla pubblicazione comparativa dei risultati ottenuti dalle imprese di vendita per il servizio offerto ai clienti. Ottengono un punteggio i venditori che rispettano i livelli minimi corrispondenti agli obblighi di servizio e gli standard definiti dall’Autorità, che offrono servizi aggiuntivi non richiesti dai requisiti minimi e che abbiano partecipato all’indagine di soddisfazione della propria clientela.
- 2.4 Sulla base dei dati comunicati dai venditori all’Autorità ed attraverso l’acquisizione dei risultati delle indagini di soddisfazione dei clienti viene calcolato a cadenza semestrale per ogni venditore, un punteggio globale della qualità del *call center* (di seguito: IQT).
- 2.5 Il punteggio globale della qualità del *call center* IQT è composto da due punteggi parziali, il primo calcolato sulla base dei dati comunicati all’Autorità dai venditori (con un peso pari al 70% del punteggio globale), il secondo sulla base del risultato dell’indagine di soddisfazione dei clienti (con un peso pari al 30% del punteggio globale), ed è calcolato mediante la formula:

$$IQT = [(PA + PQ) / (PA + PQ)_{max} \times 100] \times 0,7 + PSC \times 0,3$$

dove:

- PA è il punteggio parziale conseguito per la fase di accesso al servizio;
- PQ è il punteggio parziale conseguito per la fase di qualità del servizio;

- $(PA + PQ)_{\max}$ è il miglior valore conseguito da uno dei venditori nel periodo considerato per la somma dei punteggi parziali PA e PQ²;
 - PSC è il punteggio parziale conseguito per l'indagine di soddisfazione.
- 2.6 La graduatoria di IQT, in ordine decrescente, evidenzia anche i punteggi parziali conseguiti (PA, PQ e PSC). Per la prima pubblicazione della graduatoria avvenuta nel mese di maggio 2009³ sono stati inclusi nella graduatoria anche i venditori i cui punteggi parziali PQ sono risultati pari a zero per stimolare il miglioramento e la partecipazione all'indagine di soddisfazione nei semestri successivi, dato che alcuni venditori hanno comunque totalizzato punteggi parziali PA e PSC che rispecchiano buone *performance*.

3 Revisione dell'obbligo di dotarsi di *call center* per i venditori con meno di 5.000 clienti finali

- 3.1 Tra gli obblighi dei venditori che offrono un servizio telefonico commerciale è previsto al comma 21.1, lettera d) del TIQV anche l'obbligo di dotarsi di *call center*, indipendentemente dalla dimensione del venditore.
- 3.2 Tale obbligo potrebbe risultare eccessivo ed inutilmente oneroso per i venditori con meno di 5.000 clienti che operano quasi esclusivamente su scala locale (identificabili ad esempio con il requisito che la maggior parte dei punti di prelievo/di riconsegna relativi a clienti dagli stessi contrattualizzati siano localizzati in un comune o più comuni limitrofi) e sono dotati di uno sportello fisico; tali venditori, oltre a ricevere un numero di telefonate estremamente esiguo, non sarebbero mai interessati dall'indagine di soddisfazione dei clienti ai sensi del comma 30.2 del TIQV.
- 3.3 L'Autorità propone che i venditori con meno di 5.000 clienti finali e con almeno l'80%-90% di tali clienti serviti su punti di prelievo/di riconsegna localizzati in un comune o più comuni limitrofi abbiano la facoltà di adottare o meno il *call center* solo se dotati di sportello aperto al pubblico con orario di apertura pari ad almeno 25-30 ore settimanali e che siano in tal caso esclusi dagli obblighi previsti dalla parte III del TIQV). Per le imprese di distribuzione di energia elettrica e gas è fatta salva ogni disposizione vigente in merito ai numeri di telefono riguardanti il Pronto intervento gas ed il servizio di segnalazione guasti.

Spunti per la consultazione

Q.1 *Si condivide la proposta di modifica dell'obbligo di dotarsi di *call center* per i venditori con meno di 5.000 clienti che operano su scala locale?*

² I punteggi PA e PQ devono essere maggiori di zero e sono calcolabili solo nel caso in cui il venditore rispetti gli standard generali minimi fissati dall'Autorità.

³ Si veda per maggiori informazioni il sito internet dell'Autorità alla pagina <http://www.autorita.energia.it/dati/callcenter.htm>

- Q.2** *Quale orario minimo di apertura dello sportello fisico si ritiene adeguato per potere esercitare la facoltà di non dotarsi di call center?*
- Q.3** *Quale percentuale di punti di prelievo/di riconsegna si ritiene adeguata al fine di individuare il venditore con meno di 5.000 clienti finali che eserciti l'attività di vendita su scala locale?*

4 Revisione dei punteggi assegnati per l'apertura settimanale del *call center*

- 4.1 Il meccanismo di assegnazione dei punteggi aggiuntivi è basato sul presupposto che le aziende di vendita debbano di base rispettare gli obblighi di servizio e gli standard minimi di qualità, e che siano valorizzati i servizi offerti ai clienti attraverso il sistema dei punteggi assegnabili per le caratteristiche ulteriori o migliorative. Ogni impresa è infatti libera di delineare la propria strategia commerciale relativa al *call center* raccogliendo punti per le caratteristiche che ha scelto di offrire.
- 4.2 Nel complesso il sistema a punteggi ha funzionato bene, anche se il meccanismo di attribuzione del punteggio per la disponibilità del servizio con operatore sembra premiare eccessivamente (*outliers*) i venditori che hanno deciso di attivare un *call center* con operatore per 24 ore al giorno per 7 giorni la settimana.
- 4.3 Attualmente è infatti prevista l'attribuzione di 3 punti per ogni 5 ore settimanali in più rispetto al minimo di 35 ore fissato dall'obbligo di servizio (un punteggio a parte è previsto per l'apertura di almeno 4 ore al sabato, che si intende confermare), senza la previsione di un tetto massimo o di un punteggio inferiore per le ore notturne.
- 4.4 D'altronde l'Autorità nel fissare i punteggi assegnabili per gli orari di apertura dei *call center* si era basata sui dati a disposizione riferiti ai principali operatori e sulla base di queste informazioni ha sondato le aspettative e le preferenze dei clienti. In relazione a tale aspetto⁴ la maggioranza dei clienti aveva mostrato di gradire l'ampliamento dell'orario di presenza di un operatore al *call center* oltre l'orario d'ufficio.
- 4.5 Tutto ciò premesso, si propone di modificare l'attribuzione del punteggio assegnabile per l'orario di apertura ulteriore rispetto al minimo, valorizzando in

⁴ Le aspettative dei clienti nell'indagine del 2006 hanno evidenziato per quanto riguarda gli orari e i giorni di apertura del servizio preferiti, che poco meno della metà del campione (45,8%) ritiene sufficiente l'orario di ufficio, gli altri richiedono un orario di apertura più ampio di quello di ufficio (28,9% gradirebbe un'apertura fino alle 20; il 25,3 vorrebbe un orario ancora più ampio); l'apertura di sabato dei *call center* è desiderata dal 60,8% dei clienti intervistati; si veda per maggiori approfondimenti l'Appendice 2 - *Sintesi dei risultati dell'indagine pilota delle principali imprese di vendita di elettricità e di gas* alla Relazione tecnica della deliberazione n. 139/07. Le aspettative dei clienti nell'indagine che si è svolta nel 1° semestre 2009 hanno evidenziato che il 22% del campione ritiene sufficiente l'orario di ufficio, gli altri richiedono un orario di apertura più ampio di quello di ufficio (45% gradirebbe un'apertura fino alle 20; il 28% vorrebbe un orario ancora più ampio); l'apertura di sabato dei *call center* è desiderata un'opzione preferibile dal 54% dei clienti intervistati.

misura differenziata le ore di apertura serale e quelle di apertura notturna e festiva, ritenendo che l'apertura dei *call center* sino alle ore 22.00 vada effettivamente incontro alle aspettative dei clienti.

- 4.6 Si propone pertanto di confermare i 3 punti per ogni 5 ore settimanali in più rispetto al minimo fissato dall'obbligo di servizio, per le sole ore di apertura entro la fascia oraria giornaliera dalle 8 fino alle 22.00, mentre per le ore di apertura maturate oltre tale fascia si propongono 1,5 punti ogni 5 ore settimanali.

Spunti per la consultazione

Q.4 *Si condivide la revisione dell'attribuzione del punteggio per la disponibilità del servizio con operatore? Se no per quali motivi?*

5 Definizione di grave violazione degli standard generali di qualità

- 5.1 Gli standard generali di qualità dei *call center* fissati dall'Autorità nel TIQV sono rispettati da ciascun venditore se i valori mensili degli indicatori accessibilità al servizio (AS), tempo medio di attesa (TMA), livello del servizio (LS) rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 5 mesi su 6. La rilevazione degli indicatori è effettuata per ogni venditore e a cadenza mensile; semestralmente si verifica se gli standard generali sono rispettati; se gli standard generali non sono rispettati il punteggio assegnato per tali "indicatori" è pari a zero.
- 5.2 Il TIQV prevede al comma 27.3: "*La grave violazione degli standard generali di qualità dei call center per due semestri consecutivi, o la violazione degli obblighi generali di servizio di cui al Titolo II della parte III del presente TIQV, costituiscono presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95*".
- 5.3 L'Autorità per precisare meglio il disposto del comma 27.3, propone di introdurre dei criteri per individuare la grave violazione degli standard generali. Si potrebbe configurare la grave violazione degli standard qualora si verifichi almeno una delle seguenti condizioni:
- quando per due semestri consecutivi uno stesso indicatore (AS o TMA o LS) non rispetti lo standard generale;
 - quando per due semestri consecutivi uno qualunque degli indicatori (AS o TMA o LS) non rispetti lo standard generale per almeno 2-3 mesi su 6, non considerando necessariamente lo stesso indicatore nei due semestri consecutivi.

Spunti per la consultazione

Q.5 *Si condivide la proposta formulata al fine di precisare meglio la grave violazione di cui al comma 27.3 del TIQV? Se no, per quali motivi?*

6 Altre modifiche minori al TIQV

- 6.1 Per calcolare in modo univoco il numero medio di chiamate/giorno pervenute al venditore da parte di clienti che chiedono di parlare con operatore, ai fini della eventuale richiesta di esclusione dall'indagine di *call back*, si propone di specificare che il numero medio di chiamate sia calcolato con riferimento al numero dei giorni di apertura del *call center* per tenere conto delle diverse specificità dei *call center* dei venditori (apertura per 5 giorni, 6 o 7 giorni settimanali).
- 6.2 Ai fini della pubblicazione della graduatoria la tabella dei punteggi IQT nella graduatoria per il 2° semestre 2008 è stato deciso di includere anche i venditori i cui punteggi parziali sono risultati pari a zero. Tale decisione è stata assunta per stimolare il miglioramento nei semestri successivi e premiare comunque la partecipazione all'indagine sulla qualità dei servizi telefonici, dato che alcuni venditori hanno comunque totalizzato punteggi parziali che rispecchiavano buone *performance*.
- 6.3 Si propone pertanto che anche per le graduatorie successive si continui ad includere nella pubblicazione i venditori per i quali uno dei punteggi parziali PA o PQ risulti uguale a zero, modificando i commi 33.2 e 33.4 che prevedono rispettivamente che il punteggio PA e il punteggio PQ sia necessariamente maggiore di zero.
- 6.4 Per quel che attiene ai reclami dei clienti finali, l'attuale formulazione dell'art. 11, comma 11.1, potrebbe dare origine ad incertezze interpretative circa la effettiva vigenza sia di un tempo massimo di risposta ai reclami scritti multipli inviati da un'associazione di consumatori sia di un obbligo di riconoscimento dell'indennizzo automatico, associato a tale standard specifico, a favore del primo firmatario del suddetto reclamo qualora individuabile in accordo alla previsione di cui all'articolo 9, comma 9.3, del TIQV. Si ritiene pertanto necessario apportare alcune modifiche al comma 11.1 al fine di assicurare la corretta interpretazione dello stesso alla luce del suo effettivo fondamento, consistente nella necessità che il tempo di risposta a reclami scritti multipli sia garantito da uno standard specifico anche nel caso in cui tali reclami siano inviati al venditore da un'associazione di consumatori, con obbligo per il venditore stesso di fornire un'unica risposta motivata a tale associazione e di riconoscere, in caso di mancato rispetto di tale standard, un indennizzo automatico al primo firmatario - del reclamo inviato dall'associazione - individuabile secondo gli elementi di cui all'art. 9, comma 9.3 (vedi versione preliminare in Appendice).

Spunti per la consultazione

Q.6 *Si condivide la proposta formulata al fine di precisare meglio la soglia per la richiesta di esclusione dall'indagine di call back? Se sì, quale dei valori chiamate/giorno si ritengono opportuni? Se no, per quali motivi?*

Appendice – Versione preliminare delle modifiche all’articolato del TIQV

È riportata di seguito la versione preliminare delle modifiche al TIQV derivanti dalle proposte contenute nel presente documento per la consultazione. Si invitano i soggetti a formulare osservazioni puntuali su tale versione.

- All’articolo 2 (*Ambito di applicazione*) è aggiunto il comma 2.4:

“I venditori con meno di 5.000 clienti finali e con almeno l’80-90% di tali clienti serviti su punti di prelievo/di riconsegna localizzati in un comune o più comuni limitrofi al 31 dicembre dell’anno precedente a quello di riferimento sono esclusi dagli obblighi di cui alla Parte III purché siano dotati di sportello aperto al pubblico in uno o più comuni per un numero minimo complessivo di ore settimanali pari a

”
- All’articolo 11 (*Reclami scritti multipli*), il comma 11.1 è sostituito dal seguente:

“In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il venditore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all’articolo 9, comma 9.3. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all’Articolo 14 ed agli indennizzi automatici di cui al Titolo V della Parte II del presente TIQV.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un’associazione di consumatori, il venditore fornisce un’unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell’associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all’Articolo 14 e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all’articolo 9, comma 9.3, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui al Titolo V della Parte II del presente TIQV”.
- All’articolo 27 (Standard generali di qualità dei call center) è aggiunto il comma 27.4:

27.4 “E’ considerata grave violazione degli standard generali di qualità dei *call center* quando si verifica almeno una delle seguenti condizioni:

 - a) quando per due semestri consecutivi uno stesso indicatore (AS o TMA o LS) non rispetti lo standard generale;
 - b) quando per due semestri consecutivi uno qualunque degli indicatori (AS o TMA o LS) non rispetti lo standard generale per almeno ... mesi su 6, non considerando necessariamente lo stesso indicatore nei due semestri consecutivi.”
- All’articolo 30 (*Indagine di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai call center*), comma 30.2, dopo le parole: “È esonerato dall’indagine il venditore i cui call center abbiano ricevuto, un numero medio di chiamate telefoniche inferiore a

200/giorno” sono aggiunte le parole: “calcolato con riferimento al numero dei giorni di apertura del call center”;

- All’articolo 33, Tabella 4 *Punteggio per l’accesso al servizio*, alla riga corrispondente ai punteggi assegnabili per la *Disponibilità del servizio con operatore per l’apertura del call center per orari con numero di ore settimanali superiori al minimo fissato dall’obbligo di servizio*, alle parole “3 punti per ogni 5 ore settimanali in più rispetto al minimo fissato dall’obbligo di servizio” sono aggiunte le parole “ 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”.

Tabella 4 – *Punteggio per l’accesso al servizio (PA)*

Indicatore o caratteristica	Livello effettivo	Punteggio
Disponibilità del servizio con operatore	Apertura del <i>call center</i> 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
	Apertura del <i>call center</i> al sabato per almeno 4 ore (anche in aggiunta alla caratteristica precedente)	3 punti

- All’articolo 33 (*Punteggio per l’accesso al servizio*) comma 33.2, dopo le parole “Il punteggio PA” sono soppresse le parole “è maggiore di zero e”.
- All’articolo 34 (*Punteggio per la qualità servizio*) comma 34.2, dopo le parole “Il punteggio PQ” sono soppresse le parole “è maggiore di zero e”.