

Revisione della qualità commerciale dei call center

Osservazioni Anigas

14 aprile 2014

Premessa

Anigas ritiene che il procedimento di pre-consultazione volto alla futura revisione del Titolo V, parte III della delibera ARG/com 164/08 relativa alla disciplina della qualità dei servizi telefonici delle aziende di vendita di energia elettrica e di gas naturale, rappresenti una concreta possibilità per addivenire ad alcune valutazioni e considerazioni sul ruolo che la graduatoria riveste oggi e che potrà rivestire per il futuro.

È noto come il percorso della regolazione su tale tematica sia iniziato in un contesto storico differente da quello attuale, sia dal punto di vista della struttura di mercato (con quello elettrico appena liberalizzato) sia dal punto di vista di una minore competitività tra gli operatori.

Dal 2008 ad oggi il livello di qualità si è alzato in modo significativo e i dati a disposizione convergono su tale aspetto; pertanto avendo raggiunto un livello minimo più che soddisfacente in termini di qualità occorre chiedersi quali ulteriori aggiustamenti potrebbero essere compiuti a livello regolatorio.

Data tale premessa, si evidenzia come una ulteriore normazione sui livelli qualitativi dei *call center* potrebbe comportare un **rischio di over regulation**, senza produrre al contempo effettivi benefici per i clienti finali che come emerge dalle ultime graduatorie già godono di livelli di servizio molto elevati (la media della graduatoria si attesta infatti intorno al quarto posto).

In altri termini riteniamo più ragionevole che sia il mercato a decidere i *driver* di qualità dei servizi telefonici, specie con la recente ulteriore restrizione del perimetro del servizio di tutela. In sostanza la “sanzione” per livelli qualitativi non ottimali non dovrebbe arrivare dalla Autorità, ma direttamente dal mercato in termini di “perdita del cliente”.

Peraltro, non ci sembra che negli altri principali Paesi europei siano presenti strumenti regolatori in tema di call center simili a quelli attualmente previsti dalla regolazione italiana. Ciò proprio perché negli altri Paesi, in un contesto di libero mercato, la gestione di strumenti di *customer care* è lasciata alla libera iniziativa degli operatori come leva competitiva.

Nel caso in cui si volessero introdurre **obblighi regolatori nuovi** occorrerebbe prevedere una adeguata **remunerazione** degli stessi.

Un altro aspetto sul quale riflettere, in coerenza con quanto esposto, è la **efficacia della graduatoria** nel contesto attuale: può effettivamente incrementare i livelli di qualità, tenuto conto anche dello scarto temporale significativo tra il momento della rilevazione e il momento in cui la stessa viene resa pubblica?

In ogni caso la revisione della qualità commerciale dei call center dovrebbe essere ricompresa in un più ampio processo di revisione della normativa del TIQV, per la quale Anigas si rende fin da subito disponibile a un confronto, nella direzione di una sua razionalizzazione.

Date tali premesse di carattere generale, si evidenziano di seguito alcuni **aspetti più di dettaglio sui punteggi PA e PSC** che sarebbe comunque opportuno approfondire nei successivi *step* di confronto:

- **PA:** anche se ad oggi stanno emergendo canali di contatto innovativi su piattaforme tecnologiche avanzate per l'interazione tra operatore e cliente finale, preme sottolineare che si tratta di strumenti in continua evoluzione che potrebbero svilupparsi in futuro in maniera non facilmente prevedibile al momento.
- **PSC:** semplificare le domande poste al cliente per eliminare quelle che creano fraintendimenti (ad es. su distinzione tra il tempo di attesa per trovare una linea libera e il tempo di attesa per parlare con un operatore, chiedendo solo la soddisfazione del cliente sui tempi di attesa per parlare con un operatore).