

DCO 224/2014/R/com

**REVISIONE DELLA DISCIPLINA DELLA QUALITÀ
DEI SERVIZI TELEFONICI DELLE AZIENDE DI
VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS
NATURALE**

Osservazioni e proposte ANIGAS

Milano, 1 luglio 2014

Premessa

Anigas con il presente documento esprime le proprie osservazioni relativamente al documento di consultazione DCO 224/2014/R/com che illustra gli orientamenti dell'Autorità in merito alla revisione della qualità dei call center all'intera Parte III del TIQV.

In termini preliminari si apprezza la constatazione contenuta nel DCO per cui dal 2008 ad oggi si sia assistito ad un costante miglioramento degli indicatori utilizzati per il monitoraggio del servizio di call center nei settori dell'energia elettrica e del gas ed un numero crescente di aziende di vendita abbia attivato i diversi servizi previsti dalle caratteristiche ulteriori al fine di aumentare il proprio punteggio complessivo e la propria posizione in graduatoria.

Dato tale accertamento, ci si chiede ora quali ulteriori aggiustamenti potrebbero essere compiuti a livello regolatorio mantenendo quel giusto equilibrio senza il quale si correrebbe il rischio di una *over regulation*; in altri termini si ritiene più ragionevole che sia il mercato a decidere i driver di qualità dei servizi telefonici: la "sanzione" per livelli qualitativi non ottimali non dovrebbe arrivare dalla Autorità, ma direttamente dal mercato in termini di "perdita del cliente".

In quest'ottica si ribadisce anche in questa occasione come 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.

Data tale impostazione generale si ritiene auspicabile che gli adeguamenti vengano previsti da un lato seguendo un percorso graduale (che preveda almeno un semestre bianco) e dall'altro sia improntato sulla maggiore semplicità della graduatoria.

Un'altra osservazione preliminare attiene alla prospettata limitazione dell'indagine della *customer satisfaction* ai soli clienti che chiamano i numeri del dedicati al mercato libero o scelgono nell'albero fonico l'opzione riservata ai clienti del mercato libero. Al riguardo si ritiene che ragioni di certezza, chiarezza e corretta rendicontazione siano ostative alla limitazione proposta.

Dovendo la qualità essere garantita nella sua maggiore ampiezza possibile ad entrambe le fasce (libero e maggior tutela), non si comprende tale differenziazione. Da un punto di vista di messaggio al cliente, Anigas riscontra il

possibile rischio che una graduatoria come quella ipotizzata nel documento che compara tutela e libero gas e il solo mercato libero elettrico possa ingenerare dubbi interpretativi vista la mancanza di alcuni operatori. A queste argomentazioni si aggiungono le complessità operative collegate ad un sistema di monitoraggio differenziato tra clienti in tutela e clienti sul libero, unito alla complessità di verificare eventualmente anche la correttezza dei dati forniti da quei venditori elettrici e gas che operano sia nel mercato libero sia nella maggior tutela.

Sempre in termini generali si evidenzia nuovamente come il solo limite delle 200 chiamate al giorno per partecipare alla customer satisfaction sia una soglia critica in quanto manca una qualsiasi correlazione con il numero dei clienti della azienda: la conseguenza potrebbe essere quella di dare un esito fuorviante della graduatoria in primo luogo al cliente finale. Per questo motivo, si propone di incrementare tale soglia a un numero medio di chiamate giornaliere che renda comparabili le complessità gestionali sostenute dai diversi operatori.

Infine prima di passare all'esame dei singoli spunti di consultazione si auspica fin da ora che a valle della consultazione ci siano ulteriori momenti di confronto (anche un ulteriore DCO contenente gli orientamenti finali e la bozza di provvedimento) per chiarire tutte le problematiche e le criticità che emergeranno.

Spunti per la 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?

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

Si condivide la proposta di scorporare l'orario minimo obbligatorio di apertura del call center dall'obbligo di avere uno sportello fisico in ogni provincia con più di 20.000 clienti finali, mantenendo comunque una corretta valorizzazione, anche se separata, sia degli orari che degli sportelli.

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?

Relativamente all'indicatore AS si evidenzia che il passaggio dal 90 al 95% con la eliminazione del punteggio ulteriore manca di giustificazione. Peraltro, in termini generali anche con riguardo agli altri standard, se viene fissata una determinata soglia per qualsiasi standard (salvo che lo stesso venga stabilito al 100%) e viene superata è logico ed auspicabile l'attribuzione del collegato punteggio aggiuntivo a partire proprio da quella soglia premiando in maniera adeguata gli sforzi degli operatori.

Rispetto all'indicatore TMA si evidenzia che il passaggio al nuovo livello rappresenti un elemento particolarmente sfidante per gli operatori il cui raggiungimento richiederà notevoli sforzi sui propri call center. Il raggiungimento di un indicatore così come rivisto appare tanto più impegnativo se si considera poi l'ulteriore proposta relativo al punteggio associato al PQ. Peraltro sul calcolo

dei tempi medi di attesa occorre valutare l'impatto del tempo di attraversamento dell'IVR che è prettamente dedicato a fornire al cliente istruzioni per l'attraversamento dell'albero fonico e che, per questo motivo, non dovrebbe essere considerato nel calcolo dell'indicatore soprattutto nell'ambito di una revisione quantitativa del livello dello standard.

Vi è poi condivisione riguardo l'indicatore LS (per il quale si evidenzia che la conferma al 80% -tabella 4.1 contrasta con la fissazione dell'LS come 85% nella tabella 5.2)

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?

Si rimanda a quanto indicato in premessa; di conseguenza non si ritiene possibile operare la scelta tra i due scenari prospettati.

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?

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?

Si esprimono i seguenti orientamenti riguardo alla revisione del punteggio PA:

Disponibilità del servizio con operatore

- Accessibilità del servizio: come evidenziato al Q5 non condividiamo l'eliminazione dell'indicatore "accessibilità del servizio" che valorizzava correttamente i più alti livelli di qualità garantiti al cliente finale nel caso di superamento della soglia
- Apertura del call center per orari con numero di ore settimanali superiori al minimo fissato dall'obbligo di servizio: si ritengono insufficienti i 3 punti previsti per ogni 5 ore settimanali in più;

- Apertura del call center al sabato per almeno 4 ore: la disponibilità del call center anche nei fine settimana rappresenta un effettivo valore aggiunto per il cliente e un costo importante per gli operatori, che pertanto riteniamo debbano essere adeguatamente premiati in graduatoria. È pertanto indispensabile prevedere un punteggio anche per la domenica e i giorni festivi al fine di compensare gli sforzi profusi dagli operatori nell'estendere la disponibilità del servizio con costi molto superiori rispetto agli altri giorni della settimana. Tanto anche al fine di non incentivare una regressione nella disponibilità del servizio attualmente in essere.

Si esprimono i seguenti orientamenti riguardo alla revisione del punteggio PQ:

Tempo di attesa: si ritiene che la revisione del punteggio proposta non premi i risultati più virtuosi, si propone quindi il mantenimento del punteggio attuale

Livello di servizio: si propongono, in luogo del punteggio contenuto nel DCO, 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%).

Facilità navigazione: vista la importanza della interazione con il cliente che scaturisce dalla facilità di navigazione, come affermato nello stesso DCO, si ripropongono 10 punti per tale indicatore.

Gestione di code per picchi di chiamate:

- *Possibilità di essere richiamati a scelta del cliente (anche con appuntamento telefonico)*: visti i limitati tassi di successo nella richiamata a fronte di sforzi implementativi elevati, non si condivide l'attribuzione di un punteggio così elevato (10 punti). Peraltro dall'esperienza degli operatori si rileva che è più apprezzata da parte dei clienti la garanzia di essere richiamati entro le 24 ore successive al primo contatto.
- *Segnalazione del tempo di chiamate che precedono in coda o del tempo stimato di attesa*: si condivide il passaggio da 2 a 4 punti.

Q10. 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?

Q11. Si condivide la nuova caratteristica altri canali di contatto, se no per quali motivi?

Q12. 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?

Si ritiene necessario chiarire cosa si intenda con *altri canali di contatto*, nonché se vengano richiesti "almeno 3 servizi dispositivi disponibili su almeno 3 canali" in *senso complessivo* (3 servizi dispositivi in tutto) oppure 3 servizi dispositivi per *ciascuno* dei 3 canali minimi. Occorrerebbe, inoltre, chiarire quale tipologia di servizio possa essere considerato dispositivo, ad esempio se possano essere considerati tali sia le richieste di prestazione sia le richieste di informazione.

Con riferimento specifico al punto 5.19, risulta poco chiaro il contenuto della parte: *"In particolare il punteggio potrà essere parzialmente diversificato in relazione alla numerosità dei canali e alla tipologia di servizi offerti per canale (differenziato per servizio di contatto e informativo, con gestione di contratto e dispositivo, etc.) pur nel rispetto d una certa flessibilità."*

In ogni caso si valutano come insufficienti i 5 punti prospettati rispetto ai precedenti 10, in considerazione della importanza che i canali di contatto tra operatore e cliente finale rivestono.

In merito all'attribuzione del punteggio "altri canali di contatto" si potrebbe valutare la definizione di un punteggio separato per i centri territoriali, nella logica di attribuzione dell'attuale punteggio, considerando la capacità di gestione capillare del Cliente e l'impegno che richiedono in termini d'investimento e costi.

Riguardo le prospettate *Iniziative con associazioni consumatori* si ritiene che la valorizzazione di tale fattore debba prescindere dalla definizione o contenuto della singola tipologia di iniziativa assunta.

Q13. 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?

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 ma il tutto in una opportuna logica di gradualità; per questo si propone il passaggio dal 30% attuale al 40%.

Q14. Si condivide la proposta di limitare l'indagine ai soli clienti del mercato libero? Se no, per quali motivi?

Si rimanda a quanto indicato in premessa.

Q15. 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?

Si condivide la proposta di semplificazione del questionario ed in tale ottica si propone la eliminazione della sezione D stante la non significatività delle domande anagrafiche in essa contenute.

Q16. Si condividono le proposte per anticipare la consegna dei dati di qualità dei servizi telefonici? Se no per quali motivi?

Q17. Si condivide la proposta di anticipare la consegna dei risultati individuali degli esiti dell'indagine così come proposta? Se no, per quali motivi?

Si evidenzia la necessità di beneficiare di un tempo adeguato per prendere atto delle variazioni che interverranno a livello regolatorio e in tale ottica si propone di

partire con un semestre bianco a valle di una seconda consultazione in cui sia resa disponibile anche la bozza di provvedimento, come già indicato.

Q18. Quali delle proposte per evitare fenomeni di autodichiarazione dei dati non attendibili si ritengono più opportune? per quali motivi?

Q19. 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?

Non si ritengono opportune specifiche proposte per evitare fenomeni di autodichiarazione in quanto si ritiene che qualora si verificano tali circostanze conseguiranno le responsabilità del caso secondo la normativa vigente.

Inoltre si evidenzia il rischio di una dichiarazione pienamente non confacente al dettato regolatorio quale conseguenza di una formulazione del dettato regolatorio non sufficientemente chiaro ed esaustivo. Al fine di scongiurare tale ipotesi si ribadisce l'opportunità di inserire lo schema del provvedimento nel prossimo DCO.