

**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)

**Osservazioni e proposte ANIGAS**

*Milano, 4 settembre 2008*

## **Premessa**

In questo documento Anigas illustra le proprie osservazioni alla proposte che l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito Autorità) ha formulato nel documento di consultazione DCO 19/09 per la revisione di alcune disposizioni relative alla qualità dei servizi telefonici della vendita di cui il TIQV.

## **OSSERVAZIONI DI CARATTERE GENERALE**

Anigas esprime il proprio generale apprezzamento per la proposta di revisione della regolazione della qualità dei servizi telefonici, con particolare riguardo al tema dell'attribuzione del punteggio assegnato per l'orario di apertura dei call center ai fini della graduatoria di merito pubblicata semestralmente dall'Autorità.

In particolare, pur condividendo la proposta dell'Autorità, si evidenzia la necessità di ridurre ulteriormente tale punteggio per riflettere meglio le effettive prestazioni dell'esercente a fronte di scarse richieste del cliente nella fascia notturna.

Inoltre, per quanto riguarda la definizione di grave violazione degli standard generali di qualità del call center, Anigas ritiene che la "violazione grave" vada identificata solamente quando uno stesso indicatore non abbia rispettato lo standard generale per due semestri consecutivi.

Anigas, certa della bontà e ragionevolezza delle proposte contenute nel presente documento, condividendo l'orientamento di cui al punto 1.4 del DCO 19/09 circa la necessità di intervenire in revisione delle criticità rilevate dalla stessa Autorità e di quelle che Anigas segnalerà nel prosieguo del presente documento, propone all'Autorità che i cambiamenti delle disposizioni di cui all'Allegato A della delibera ARG/com n. 164/08 e s.m.i. (di seguito, TIQV), entrino in vigore a partire dalla pubblicazione della graduatoria relativa ai dati del 1° semestre 2009.

Con l'occasione, al fine di valorizzare le prestazioni realizzate dalle società di vendita nell'ambito dei semestri oggetto della graduatoria, Anigas propone due possibili interventi di revisione dell'attuale contesto regolatorio in merito alla applicazione delle disposizioni previste dall'art. 27 comma 27.2 del TIQV:

1. adozione della regola secondo la quale il rispetto dello standard è garantito per prestazioni medie semestrali uguali o migliori dei valori previsti dall'Autorità nella Tabella 3;
2. adozione della regola secondo la quale il rispetto dello standard è garantito per prestazioni uguali o migliori dei valori previsti dall'Autorità nella Tabella 3 in almeno 4 mesi su 6.

## RISPOSTE AI SINGOLI SPUNTI DI 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?***

In linea di principio, Anigas ritiene utile ricordare che visto l'attuale contesto di liberalizzazione dei mercati energetici, non è condivisibile porre vincoli ed obblighi sulle strategie commerciali delle società di vendita, in particolare, come quello di dotarsi di un call center. Si ritiene, pertanto, condivisibile la proposta di rivedere l'attuale obbligo di adozione dei call center.

### ***Q.2 Quale orario minimo di apertura dello sportello fisico si ritiene adeguato per potere esercitare la facoltà di non dotarsi di call center?***

L'esonero dall'obbligo di dotarsi di call center potrebbe essere condizionato alla disponibilità di sportelli fisici aperti al pubblico con un orario settimanale almeno pari a quello richiesto agli altri operatori relativamente all'apertura del call center. Anigas suggerisce, inoltre, in occasione della pubblicazione della graduatoria da parte dell'Autorità, di fornire evidenza di tale facoltà e, possibilmente, delle società di vendita che vi hanno fatto ricorso.

### ***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?***

Anigas ritiene opportuno esonerare dall'ambito di applicazione delle disposizioni relative alla qualità dei servizi telefonici contenute nel TIQV i venditori con meno di 5.000 clienti finali e con almeno l'80% di tali clienti serviti su punti di consegna/di riconsegna localizzati in uno o più comuni limitrofi (confinanti e contigui).

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

Anigas, come riportato nelle osservazioni di carattere generale, condivide la differenziazione dei punteggi tra ore di apertura giornaliere e notturne; in particolare, si sottolinea che l'attribuzione dei punteggi aggiuntivi deve essere sempre effettuata con esclusivo riferimento alla disponibilità dei servizi di *customer care* da intendersi come assistenza per le pratiche inerenti la fornitura di gas naturale e/o di energia elettrica e non,

ad esempio, per il solo espletamento di pratiche commerciali legate all'acquisizione di clienti.

Anigas ritiene opportuno 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 nella fascia giornaliera 8-22.

Considerando, invece, che la maggior parte delle telefonate al call center si concentrano nella fascia giornaliera, si ritengono eccessivi gli 1,5 punti ogni 5 ore settimanali in più proposti per l'orario notturno (22-8). Per tale motivo si propongono di seguito due soluzioni alternative:

1. l'attribuzione di un punteggio di 5 punti (a *forfait*) per l'apertura notturna pari a 5 punti totali, da assegnare in caso di apertura del servizio di 24 ore su 24;
2. l'attribuzione di un punteggio di 0,5 per ogni 5 ore settimanali nell'orario notturno.

***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?***

Anigas ritiene che la "grave violazione" vada identificata sempre con riferimento al semestre mantenendo distinta la valutazione di ogni singolo indicatore.

Si ritiene condivisibile la prima condizione proposta dall'Autorità e precisamente quando per due semestri consecutivi uno stesso indicatore (AS o TMA o LS) non rispetti lo standard generale. A ciò si aggiungano le proposte fatte nelle osservazioni di carattere generale in merito alle possibili nuove definizioni circa il mancato rispetto dello standard generale.

Si fa presente inoltre la possibilità di prendere in considerazione due ulteriori aspetti: la previsione di situazioni di "violazioni lievi" per i casi di mancati rispetto degli standard dovute a percentuali minime; l'indicazione della diversa dimensione territoriale di operatività delle società di vendita.

***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?***

Si condivide la proposta dell'Autorità di calcolare il numero di chiamate/giorno necessarie per individuare la soglia per la richiesta di esclusione dall'indagine di call back tenendo conto del numero di giorni di apertura di ogni call center.

In ultimo, evidenziando le incertezze generabili dall'interpretazioni dell'articolo 11.1 circa il tempo massimo di risposta ai reclami scritti multipli inviati da un'associazione dei consumatori e il relativo obbligo di indennizzo, si condivide la nuova versione del testo e il riconoscimento, per tali tipologie di reclami, di uno standard specifico per la violazione del quale venga riconosciuto un indennizzo automatico.

Al riguardo si propone di estendere tali casistiche anche ai reclami presentati da studi legali per molteplicità di clienti o da amministratori di condominio per i singoli condomini.

Con la finalità di distinguere correttamente, le prestazioni dei venditori con performance identiche alle soglie degli standard generali, ma privi di bonus da quelli con performance fuori standard per i quali non si assegnano i punteggi delle caratteristiche aggiuntive, Anigas propone di introdurre una maggiore gradualità dei punteggi assegnati così da fornire una rappresentazione più efficace dei livelli di prestazione raggiunti.

A tal fine l'Autorità dovrebbe inoltre dare evidenza anche dei bonus assegnati ai vari operatori, oltre che dei valori complessivi dei tre indicatori (PA, PQ e PSC).