

DCO 452/2014/R/com

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

Osservazioni e proposte ANIGAS

Milano, 30 ottobre 2014

Premessa

Anigas con il presente documento esprime le proprie osservazioni relativamente al documento di consultazione 452/2014/R/com con cui l'Autorità illustra la sua posizione finale in tema di revisione della qualità dei servizi telefonici destinati ai clienti finali delle aziende di vendita di energia elettrica e gas naturale, anche in considerazione degli esiti della prima consultazione (224/2014/R/com).

In termini preliminari si esprime apprezzamento per l'orientamento espresso in merito alla opportunità di superare le criticità connesse con la precedente proposta andando oltre la regolazione sulla qualità ulteriore (sistema a punteggio PA, PQ e PCC caratterizzato da regole impositive) e non disponendo più la pubblicazione della graduatoria dei call center.

Anigas aveva criticato tali impostazioni evidenziando che, fatti salvi gli standard minimi obbligatori che comunque assicurano una tutela per tutti i clienti, debba essere il mercato ad orientare i driver della qualità ulteriore dei servizi telefonici. Inoltre in assenza di graduatorie le aziende di vendita saranno più libere di sviluppare e offrire servizi ulteriori per i clienti, anche non previsti dalla regolazione, e comunque le performance delle stesse dovranno essere giudicate dal mercato e dai clienti.

Proprio partendo da tale positiva constatazione Anigas ritiene che, nella rimodulazione prospettata dalla Autorità sulla qualità ulteriore e sulla graduatoria, si debba procedere sia per le indagini di *customer satisfaction* semestrali sia per il rapporto annuale sullo stato della qualità dei servizi telefonici alla rappresentazione dello stato dei servizi del settore ovvero solo per dati aggregati. In caso contrario non solo si ricadrebbe nelle criticità già evidenziate con conseguente rischio di appiattimento del mercato senza reali benefici per il cliente-consumatore ma si rischierebbe anche di dare messaggi fuorvianti per i clienti e potenzialmente penalizzanti per gli operatori.

Sempre in merito al contenuto, riteniamo fondamentale che il rapporto riguardi esclusivamente la qualità dei servizi telefonici senza alcuna considerazione su altri aspetti delle performance qualitative dell'azienda ulteriori rispetto ai call center.

Per questo motivo, si propone di eliminare il comma 32.2 dall'articolato riportato nell'allegato A.

In un'ottica di certezza e trasparenza della regolazione, evidenziamo in ultimo la necessità che il provvedimento finale chiarisca in maniera puntuale i criteri di definizione del rapporto annuale.

Spunti per la consultazione

Q.1. Si condivide la eliminazione dei punteggi della qualità ulteriore (PA, PQ, PCC)? Se no per quali ragioni?

Anigas condivide la proposta di eliminare i punteggi della qualità ulteriore (PA, PQ e PSC; in merito a quest'ultimo punteggio si evidenzia il refuso presente nella domanda Q1 che fa erroneamente riferimento al PCC, punteggio non previsto dall'attuale regolazione) ritenendola coerente con la impostazione del DCO di evitare il rischio di *over regulation*, lasciando quindi liberi gli operatori di individuare le misure ulteriori in linea con le esigenze dei propri clienti.

Q.2. Si condivide la sostituzione della graduatoria con un rapporto annuale in grado di meglio rappresentare la complessità? Se no, per quali ragioni?

In linea di massima si condivide la sostituzione della graduatoria con un rapporto annuale sullo stato della qualità dei servizi telefonici.

Come anticipato in premessa Anigas ribadisce però che la valorizzazione di tale iniziativa passi attraverso un'illustrazione e commento dei dati sul rispetto degli obblighi di servizio e degli standard generali solo a livello aggregato – per operatori omogenei, e non per singolo operatore. Quest'ultimo dovrà essere giudicato sulla qualità dei servizi telefonici direttamente dal mercato; in caso contrario si rischierebbe di ricadere paradossalmente nelle criticità delle graduatorie già evidenziate e che il presente DCO si pone come intento di superare.

Q.3. Quali contenuti dovrebbe avere il rapporto annuale oltre o diversamente da quelli prefigurati al paragrafo 4.3

Q.4. Si condivide la proposta di mantenere comunque un obbligo di comunicazione di alcuni dati in relazione a specifici aspetti della qualità ulteriore? Quali dovrebbero essere tali aspetti se diversi da quelli indicati al paragrafo 4.4?

Relativamente a tali spunti di consultazione risultando difficile evidenziare a livello associativo una riflessione consolidata e condivisa si rimanda alle valutazioni che i singoli operatori vorranno preferire sul punto.

Q.5. Si concorda con l'orientamento a richiedere anche alle imprese con più di 50.000 clienti, ma con meno di 400 chiamate giorno l'invio dei dati di cui al paragrafo 4.4 relativi ad alcuni aspetti della qualità ulteriore? Se no per quali motivi?

In linea di massima Anigas non è contraria alla fissazione del limite dei 50.000 clienti finali come soglia oltre la quale sottoporre gli operatori all'invio dei dati di cui al rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici. Si rileva però che, nella logica di un completo monitoraggio, l'Autorità avrebbe una visibilità più ampia abbassando tale "asticella".

Q.5 bis. Si ritiene adeguata la soglia di 400 chiamate giorno per identificare le imprese da sottoporre all'indagine di customer satisfaction? Quali potrebbero essere delle soglie di telefonate/giorno alternative e perché?

Anigas come già espresso nella precedente consultazione è favorevole all'innalzamento della soglia minima delle chiamate/giorno al call center che consente la partecipazione alla indagine di customer satisfaction e questo al fine di garantire una maggiore omogeneità nei risultati.

Pur prendendo atto della proposta di innalzare il limite delle attuali 200 chiamate al giorno alle 400 chiamate, Anigas ritiene che quest'ultimo continuerebbe a presentare una soglia critica perché continuerebbe a mancare una corretta ponderazione con il numero dei clienti dell'azienda.

Pertanto, Anigas propone di innalzare ulteriormente la soglia delle 400 chiamate al giorno al fine di garantire una maggiore uniformità nei risultati e aumentare l'omogeneità delle imprese sottoposte alla *customer satisfaction*.

Q.6. Si concorda con le modifiche proposte alle modalità di esecuzione dell'indagine di customer satisfaction, se no per quali motivi?

Anigas condivide la proposta di estendere il periodo di rilevazione dalle 8-12 settimane attuali alle 12 – 18 (massimo) settimane per semestre, quale giusto compromesso tra rappresentatività statistica ed esigenze operative.

Riguardo alla possibilità di acquistare dei lotti aggiuntivi si evidenzia come la metodologia prevista non garantisca la corretta omogeneità statistica a tutti gli operatori. Sarebbe quindi opportuno modificare il criterio di definizione del numero minimo di interviste assicurato dall'Autorità introducendo un meccanismo di ponderazione del numero di richiamate da effettuare in base alla dimensione dell'operatore.

Q.7. Si condividono le modifiche e le integrazioni proposte al questionario? Se no per quali motivi?

Anigas ritiene che il questionario, così come proposto, non possa essere trattato nell'ambito della *customer satisfaction* poiché le domande proposte hanno un contenuto di mera rilevazione statistica e monitoraggio del costume del consumatore. Di conseguenza le domande formulate non si ritengono atte a misurare il grado della soddisfazione telefonica.

A titolo esemplificativo si prenda il quesito C.6: sembrerebbe pleonastica la risposta verso un maggiore sviluppo degli sportelli, che in un "modo ideale" ciascun cliente vorrebbe "sotto casa", ma si ritiene che tale domanda non misuri effettivamente il grado di soddisfazione del cliente finale sulla qualità del servizio telefonico offerto dall'operatore.

Q.8. Quali altre tipologie di controllo e verifica dei dati comunicati oltre quelle illustrate potrebbero essere messe in atto?

Q.9. Si concorda con l'entrata in vigore della nuova regolazione con riferimento al primo semestre 2015? Quali fattori potrebbero rendere difficoltosa tale data di implementazione?

Anigas ritiene condivisibile la fissazione dell'entrata in vigore della nuova regolazione al primo semestre 2015 (e la conseguente pubblicazione del primo rapporto nel 2016) a condizione che con congruo anticipo, venga pubblicato il provvedimento finale.