

Delibera n. 139/07

Direttiva in tema di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 19 giugno 2007

Visti:

- la direttiva 2003/54/CE del 26 giugno 2003;
- la direttiva 2003/55/CE del 26 giugno 2003;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95); e in particolare l'articolo 2, comma 12, lettere g) e h);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 20 maggio 1997, [n. 61/97](#);
- la deliberazione dell'Autorità 6 maggio 2004, [n. 70/04](#);
- la deliberazione dell'Autorità 30 gennaio 2004, [n. 4/04](#), e, in particolare, l'Allegato A (di seguito: Testo integrato della qualità dei servizi elettrici) come successivamente modificato e integrato;
- la deliberazione dell'Autorità 29 settembre 2004, [n. 168/04](#), e, in particolare, l'Allegato A (di seguito: Testo integrato della qualità dei servizi gas) come successivamente modificato e integrato;
- la deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2006 [n. 93/06](#) (di seguito deliberazione n. 93/06) che ha avviato la realizzazione di un'indagine demoscopica pilota sulla qualità dei servizi resi dai *call center* dei principali venditori di energia elettrica e di gas (di seguito: indagine demoscopica pilota) e ha promosso la costituzione di un gruppo di lavoro (di seguito: Gruppo di lavoro) con la partecipazione delle associazioni dei venditori e dei consumatori di energia elettrica e di gas;
- la deliberazione dell'Autorità 27 settembre 2006, [n. 209/06](#);
- il [documento per la consultazione](#) 30 novembre 2005, intitolato "Qualità dei servizi telefonici commerciali per i clienti finali di energia elettrica e di gas" (di seguito: primo documento per la consultazione);
- il [documento per la consultazione](#) 7 marzo 2007, intitolato "Qualità dei servizi telefonici commerciali per i clienti finali di energia elettrica e di gas; secondo documento di consultazione", Atto n. 13/07 (di seguito: secondo documento per la consultazione);
- il [documento per la consultazione](#) 4 aprile 2007 intitolato "Opzioni per la regolazione della qualità dei servizi elettrici elettrica nel terzo periodo di regolazione (2008-2011)", Atto n. 16/07;
- le osservazioni pervenute all'Autorità da parte dei soggetti interessati a seguito della pubblicazione del primo e del secondo documento per la consultazione in materia di qualità dei servizi telefonici;
- i risultati dell'indagine demoscopica pilota, pubblicati sul sito internet dell'Autorità e richiamati nel secondo documento per la consultazione;
- la norma UNI 11200:2006 "Servizi di relazione con il cliente, il consumatore e il cittadino effettuati attraverso centri di contatto", e in particolare l'appendice B (normativa) allegata a tale norma;
- gli esiti dell'indagine sulle risposte fornite ai clienti finali dai *call center* commerciali dei venditori di energia elettrica e di gas effettuata dall'Autorità in collaborazione con alcune associazioni dei consumatori.

Considerato che:

- i servizi telefonici di contatto con la clientela (o *call center*) sono diventati il mezzo principale attraverso il quale i clienti dei servizi elettrici e gas contattano i venditori di energia elettrica e di gas per ottenere informazioni, richiedere attivazioni e interventi tecnici, stipulare e modificare contratti, realizzare transazioni e pagamenti;
- ripetute segnalazioni di disservizi e reclami sono pervenuti all'Autorità da associazioni dei consumatori e da singoli clienti in relazione ai *call center*;
- l'attività di vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas è un'attività libera ed i servizi telefonici commerciali costituiscono una componente importante della strategia commerciale dei venditori;
- nel settore del gas naturale dal 1° gennaio 2003 tutti i clienti finali sono idonei, mentre nel settore dell'energia elettrica tutti i clienti finali saranno idonei dal 1° luglio 2007;
- con i Testi integrati della qualità dei servizi elettrici e dei servizi gas l'Autorità ha dato avvio al monitoraggio dei tempi di attesa e di rinuncia nonché del livello di servizio reso dai *call center* commerciali dalle imprese di vendita di energia elettrica e di gas con più di 100.000 clienti finali;

- a seguito della deliberazione n. 93/06 è stata realizzata un'indagine demoscopica pilota sulla qualità dei servizi resi dai call center dei principali venditori di energia elettrica e di gas (di seguito: indagine demoscopica pilota) ed è stato costituito un gruppo di lavoro (di seguito: Gruppo di lavoro) con la partecipazione delle associazioni dei venditori e dei consumatori di energia elettrica e di gas;
- il Gruppo di lavoro ha apportato numerosi elementi che hanno concorso alla formazione e valutazione della proposta formulata nel secondo documento per la consultazione, contribuendo in particolare alla rappresentazione della varietà delle strutture di *call center* e dei vincoli tecnologici e informatici esistenti;
- l'Autorità ha effettuato, attraverso l'indagine demoscopica pilota, una rilevazione delle aspettative dei clienti che si rivolgono ai *call center*, in particolare con riferimento ai tempi di attesa ed all'utilizzo di risponditori automatici con albero fonico (IVR), nonché all'accessibilità al servizio e ad altre caratteristiche del servizio telefonico commerciale;
- l'Autorità ha acquisito, anche a seguito della discussione nel Gruppo di lavoro, la convinzione che per venire incontro da una parte alle esigenze di differenziazione e competitività espresse dagli operatori e, dall'altra, tutelare in modo adeguato i consumatori, almeno fino a che sia stato raggiunto un livello effettivo di concorrenza nella vendita al dettaglio, sia necessario introdurre ulteriori elementi di regolazione della qualità dei servizi telefonici rispetto a quelli di esclusivo monitoraggio attualmente presenti nei Testi integrati della qualità dei servizi elettrici e gas;
- la proposta formulata nel secondo documento per la consultazione è basata sui seguenti elementi principali:
 - a. introduzione di pochi ma incisivi obblighi di servizio per i *call center* a tutela dei clienti finali;
 - b. introduzione di standard generali di qualità dei servizi telefonici sulla base di pochi e semplici indicatori da monitorare, assegnando importanza non solo alla tempestività della risposta e al livello di servizio ma anche all'accesso al servizio, aspetto attualmente non soggetto a monitoraggio;
 - c. integrazione di indicatori con indagini di *customer satisfaction* per la verifica di efficacia;
 - d. introduzione di un sistema a punteggio, con pubblicazione comparativa, per valorizzare le differenti soluzioni tecniche e operative che i venditori possono adottare nella propria definizione della strategia commerciale relativa ai *call center*;
 - e. progressivo allargamento ai venditori di piccole dimensioni, degli obblighi di servizio per i *call center* a tutela dei clienti finali;
- gli standard di qualità indicati nella proposta suddetta tengono in conto da una parte i risultati dell'indagine demoscopica pilota, e in particolare delle aspettative dei clienti finali, e, dall'altra, i risultati del monitoraggio della qualità dei servizi telefonici avviato con i Testi integrati della qualità dei servizi elettrici e gas;
- la regolazione della qualità dei servizi telefonici forma per il settore elettrico parte integrante della regolazione della qualità dei servizi elettrici per il terzo periodo di regolazione (2008-2011), per la definizione della quale è in corso un ampio processo di consultazione nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione n. 209/06;
- l'indagine sulle risposte fornite ai clienti finali dai *call center* commerciali dei venditori di energia elettrica e di gas effettuata dall'Autorità in collaborazione con alcune associazioni dei consumatori ha evidenziato quali elementi critici dei servizi telefonici il grado di accessibilità al servizio, i tempi di attesa per parlare con un operatore e la complessità dell'albero fonico, peraltro presente nella quasi totalità dei *call center* esaminati.

Considerate le osservazioni pervenute da parte della aziende di vendita di energia elettrica e di gas e delle loro associazioni in relazione al secondo documento per la consultazione in materia di qualità dei servizi telefonici e tra queste in particolare le osservazioni che:

- esprimono riserve sull'opportunità di introdurre una regolazione della qualità per un'attività completamente liberalizzata come la vendita e segnalano che la regolazione proposta potrà avere un impatto significativo di carattere operativo e organizzativo sulle imprese di vendita, con riflessi sugli investimenti che le stesse imprese dovranno effettuare e sui costi che dovranno sostenere;
- segnalano che una parte dei disservizi segnalati non sono direttamente imputabili al funzionamento dei *call center* ma trovano ragione sia nei processi strutturalmente più complessi tipici del mercato liberalizzato sia nel fatto che nel mercato libero il venditore costituisce di fatto l'interfaccia del cliente finale anche con riferimento a questioni prevalentemente di interesse del distributore;
- invitano l'Autorità a tenere conto della novità della regolazione e delle difficoltà conseguenti, in particolare nella definizione dei tempi di avvio degli obblighi imposti e degli indicatori scelti per la determinazione degli standard di qualità dei servizi telefonici;
- non sollevano sostanziale contrarietà all'introduzione degli obblighi di servizio proposti, pur fornendo precisazioni tecniche e proposte di modifica degli stessi;
- condividono la scelta dei tre indicatori proposti (accessibilità al servizio, tempo medio di attesa e livello di servizio), ma esprimono riserve sui livelli degli standard proposti, in particolare in relazione all'accessibilità al servizio (per il quale propongono di fissare lo standard solo a seguito di una fase di monitoraggio) e al tempo medio di attesa (per il quale propongono di misurare il tempo di attesa a partire non dall'inizio della telefonata ma dal momento in cui il cliente esprime la scelta di parlare con un operatore);
- propongono di ridurre a una base annuale (solare o mobile) la tempistica di verifica degli standard di qualità dei servizi telefonici e di non introdurre, o di introdurre in modo più attenuato rispetto a quanto proposto, un trend di miglioramento nello standard di qualità relativo al tempo medio di attesa;

- non esprimono una posizione riconducibile a unitarietà per quanto riguarda le diverse opzioni formulate circa la realizzazione periodica di indagini di *customer satisfaction* dei clienti che si rivolgono ai *call center*, proponendo in alcuni casi che tale rilevazione di qualità percepita abbia valore sostitutivo e non integrativo del monitoraggio di indicatori di qualità effettivamente erogata;
- sostanzialmente condividono il sistema a punteggio proposto per valorizzare le differenti modalità di erogazione del servizio di *call center* da parte dei venditori, formulando osservazioni puntuali e migliorative per l'attribuzione dei punteggi;
- tra gli aspetti proposti per l'ottenimento del punteggio, considerano l'indicatore relativo alla *one call solution* di difficile implementazione e valutazione, arrivando anche a proporre di escludere tale parametro dal sistema a punteggio;
- suggeriscono in alcuni casi aspetti non considerati nella proposta, tra cui in particolare la presenza di punti di contatto sul territorio attraverso sportelli fisici per l'utenza;
- non condividono la proposta di escludere dalla graduatoria un venditore che non raggiunga anche uno solo dei tre standard di qualità;
- propongono un'attenuazione del peso relativo all'indice di *customer satisfaction* nella formula dell'indice globale di qualità dei servizi telefonici;
- condividono la proposta di un periodo di sperimentazione iniziale al fine di favorire l'attuazione delle disposizioni proposte.

Considerate le osservazioni pervenute da parte delle associazioni dei consumatori in relazione al secondo documento per la consultazione in materia di qualità dei servizi telefonici e tra queste in particolare le osservazioni che:

- richiedono di assicurare un migliore accesso ai servizi telefonici riducendo il più possibile il fenomeno delle linee occupate;
- la necessità di migliorare gli alberi fonici in termini di semplicità della struttura, maggiore comprensibilità dei messaggi e possibilità di mettersi in contatto con un operatore già dal secondo livello;
- condividono la necessità di una regolazione più puntuale della qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas che consenta una comparazione tra le diverse aziende in grado di fornire ulteriori elementi nella scelta del proprio fornitore ai clienti finali.

Ritenuto che:

- sia necessario, sulla base degli esiti dell'indagine demoscopica pilota e dell'indagine sulle risposte fornite ai clienti finali dai *call center* commerciali dei venditori di energia elettrica e di gas effettuata dall'Autorità in collaborazione con alcune associazioni dei consumatori, tenuto conto dei contributi del Gruppo di lavoro e delle segnalazioni dei consumatori espresse anche dalle associazioni dei consumatori riunite nel Consiglio nazionale dei consumatori e Utenti, individuare livelli qualitativi minimi che funzionino anche da benchmark per misurare e stimolare la competizione tra i venditori di energia elettrica e di gas almeno nella fase iniziale di apertura del mercato;
- sia opportuno confermare le finalità sopra richiamate dell'introduzione di una nuova regolazione della qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas, avendo verificato che gli obblighi di servizio e i livelli generali di qualità dei servizi telefonici sono del tutto ragionevoli visti i dati raccolti dai monitoraggi e gli esiti dell'indagine pilota e considerati anche gli obiettivi ben più stringenti fissati da schemi di certificazione volontaria dei *call center* quali quelli indicati nella tabella B allegata alla norma UNI 11200:2006
- l'introduzione di tali obblighi e livelli di qualità non dovrebbe pertanto comportare aumenti di costi o investimenti eccessivi per le imprese di vendita, salvo che queste offrano un servizio oggettivamente non adeguato a livelli minimi di qualità in linea con le aspettative ragionevoli dei clienti;
- sia opportuno dare seguito alle proposte formulate nel secondo documento per la consultazione in materia di qualità dei servizi telefonici, rivedendo alcuni aspetti alla luce delle osservazioni pervenute dai soggetti che hanno partecipato alla consultazione, in particolare:
 - a. in tema di registrazione dell'indicatore AS (accessibilità al servizio), lasciando all'impresa di vendita la definizione dell'unità di tempo minima nella quale è rilevato il numero di linee telefoniche libere;
 - b. in tema di determinazione degli standard generali di qualità, adottare prudenzialmente i livelli inferiori delle forcelle proposte in consultazione e innalzare a 240 secondi la soglia dello standard generale relativo all'indicatore TMA (tempo medio di attesa) utilizzabile dai venditori per fornire l'informativa necessaria per l'effettuazione di indagini di verifica della soddisfazione;
 - c. in tema di miglioramento degli standard di qualità nel tempo, rinviare tale decisione al termine del periodo di sperimentazione iniziale di ampiezza biennale (2008-09);
 - d. in tema di realizzazione dell'indagine di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai *call center*, prevedere l'effettuazione di una indagine da parte dell'Autorità per un numero minimo di interviste per ciascuna delle principali imprese di vendita di energia elettrica e di gas, lasciando ciascuna impresa libera di contribuire con proprie risorse all'aumento di tale numero di interviste e conseguentemente alla riduzione del margine di errore statistico a parità di livello di confidenza;

- e. in tema di sistema a punteggio, rivedere alcuni punteggi in modo da assicurare un'attribuzione più graduale in relazione ai risultati effettivamente ottenuti, in particolare per l'indicatore di disponibilità del servizio con operatore tenendo conto della presenza sul territorio di sportelli fisici per la clientela;
- f. ancora in tema di sistema a punteggio, escludere dal sistema, almeno in sede di prima attuazione, l'indicatore relativo alla *one-call solution* per le oggettive difficoltà allo stato attuale nella rilevazione di tale indicatore in modo omogeneo;
- g. attenuare, rispetto alla proposta formulata nel secondo documento per la consultazione, il peso relativo all'indice di soddisfazione dei clienti nella formula dell'indice globale di qualità dei servizi telefonici, in ragione della soggettività insita nelle indagini relative alla soddisfazione dei clienti;
- anche in presenza di osservazioni contrarie da parte di alcuni operatori sia opportuno confermare alcuni orientamenti già espressi dall'Autorità, in particolare:
 - a. in tema di misurazione del tempo medio di attesa, l'istante di inizio deve coincidere con l'inizio della telefonata, e quindi l'indicatore deve inglobare anche il tempo di navigazione nell'albero fonico (IVR), in quanto la scelta di disporre di sistemi di risposta automatica è effettuata dall'impresa che può dimensionare tale albero fonico in modo da bilanciare opportunamente i benefici e gli svantaggi di tale soluzione, nonché in quanto l'indagine demoscopica sulle aspettative dei clienti dimostra che tale aspetto è uno dei più critici per l'utenza, in particolare in presenza di alberi fonici complessi e di difficile comprensibilità;
 - b. in tema di verifica degli standard generali di qualità, confermare una tempistica semestrale per la comunicazione dei dati mensili all'Autorità e per la stesura della graduatoria, in relazione sia alle opportune azioni di monitoraggio continuo sia alla necessità di adattamento ai cambiamenti che verranno imposti dal progredire del processo di liberalizzazione;
 - c. in tema di punteggio per la qualità del servizio, sia opportuno per ragioni di tutela dei clienti attribuire punteggi parziali che premiano il minor tempo di attesa con riferimento alla percentuale dei clienti finali che hanno atteso, prima di parlare con un operatore, per un tempo inferiore a una soglia data, fermo restando il rispetto dello standard generale del tempo medio di attesa;
 - d. di prevedere l'obbligo per tutti i venditori, pur con la dovuta gradualità, di dotarsi di un servizio telefonico commerciale adeguato agli obblighi di servizio nonché alla registrazione ed alla verifica degli standard di qualità dei *call center* fissati dall'Autorità;
- sia opportuno chiarire che la grave violazione per un semestre degli standard generali di qualità dei *call center*, o la violazione degli stessi per due semestri consecutivi, o la violazione degli obblighi di servizio costituiscono presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio

DELIBERA

1. di approvare, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettere *h)* e *g)*, della legge 14 novembre 1995, n. 481, la direttiva dell'Autorità in materia di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas contenuta nell'Allegato A alla presente deliberazione di cui forma parte integrante e sostanziale;
2. di prevedere che il presente provvedimento sia pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it), affinché entri in vigore dalla data della sua prima pubblicazione;
3. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio per l'emanazione di Istruzioni tecniche relative alla partecipazione delle imprese di vendita all'indagine di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai *call center*.