

Lo Sportello per il Consumatore di Energia, una *best practice* al servizio dei cittadini

Nato all'indomani della liberalizzazione del mercato elettrico, ha lo scopo di fornire risposte concrete a famiglie e piccole e medie imprese sui diritti nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas.



Ing. Paolo Vigeveno,
Amministratore delegato di
Acquirente Unico SpA

Nell'immaginario collettivo l'iconografia dei contact center è ormai quella rappresentata, in modo caricaturale, dal film "Tutta la vita davanti" di Paolo Virzì. Nella realtà ci sono anche eccellenze che stanno facendo scuola. Vere e proprie best practices che i cittadini stanno apprezzando, ben oltre ogni più positiva aspettativa, a maggior ragione quando sono braccio operativo dello Stato su un fronte delicato e strategico come quello dell'energia elettrica e del gas.

È il caso dello Sportello del Consumatore di Energia, la cui genesi trae le mosse dalla completa liberalizzazione del mercato elettrico (1° luglio 2007) e dalla conseguente esigenza dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas di fornire risposte concrete e efficaci a famiglie e piccole e medie imprese sui propri diritti nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas e nel mercato di maggior tutela.

Nel 2007, si è partiti con un Call Center di 12 risorse per fornire un canale facilmente accessibile per ottenere informazioni sui propri diritti nei mercati liberalizzati dell'energia, riducendo in tale modo le forti asimmetrie informative presenti e aumentando la consapevolezza delle scelte effettuate dal singolo utente.

Anche a fronte dei risultati positivi ottenuti dal primo nucleo di servizio e grazie alla legislazione che ha introdotto la possibilità di avvalersi di Acquirente Unico per il rafforzamento delle attività di tutela dei consumatori, nel 2009 l'Autorità ha deciso di affidare ad Acquirente Unico, società per azioni del gruppo GSE - Gestore Servizi Energetici SpA, la definizione di un progetto per attivare un servizio organizzato che rispondesse anche ai reclami dei consumatori (domestici e non) di energia elettrica e gas.

Il 1° dicembre 2009 ha preso avvio lo Sportello per il consumatore di energia, così come oggi lo conosciamo, con il Call Center (aperto dalle 8:00 alle 18:00 dei giorni feriali) che ha continuato a utilizzare il Numero Verde 800.166.654 per chiamate da rete fissa (affiancato dal 199.419.654 per quelle da rete mobile, con costi dipendenti dal gestore dell'utente), e un'Unità Reclami che, attraverso la ricezione

e la gestione dei reclami che non abbiano trovato soluzione attraverso il primo invio da parte del cliente al proprio fornitore di energia ha anche il compito di supportare l'Autorità nell'individuazione di comportamenti non rispondenti alla normativa da parte degli operatori, fornendo tutti gli elementi utili all'analisi delle situazioni.

Sono analizzati e gestiti i reclami dei clienti nei confronti degli esercenti che non hanno fornito loro adeguate risposte nei termini previsti dal TIQV (Testo Integrato per la qualità della Vendita, Delibera AEEG n.164/08), sino alla risoluzione della problematica presentata; lo Sportello trasmette all'Autorità i fascicoli di quei reclami che necessitano di una valutazione da parte dell'Autorità stessa. Il processo permette allo Sportello di supportare i clienti finali e le associazioni dei consumatori dell'intero territorio su quegli argomenti del mercato elettrico e gas che più spesso possono presentare delle problematiche, come la fatturazione, le condizioni contrattuali, i contratti non richiesti, prezzi e tariffe applicate, allacciamenti e lavori, bonus elettrico e gas, ecc..

Lo Sportello è soggetto alla supervisione e valutazione della Direzione Consumatori dell'Autorità e al rispetto di stringenti livelli di servizio su tutte le attività svolte.

La struttura è dotata complessivamente di circa 114 risorse interne altamente specializzate e si presenta come un forte centro di competenza sulle tematiche regolatorie che impattano sui clienti finali.

Nel 2011 lo Sportello ha gestito oltre 130 mila documenti in ingresso (tra nuovi reclami e risposte a richieste avanzate da clienti ed esercenti per la risoluzione). I reclami, le richieste di informazioni e le segnalazioni ammontano, da dicembre 2009 a oltre 65.000, in particolare in materia di bonus elettrico e gas, fatturazione, prezzi e tariffe, contrattualistica e funzionamento del libero mercato. Sono cifre che da sole rivelano la mole di lavoro e la complessità della materia trattata. Gli strumenti a supporto della gestione dei reclami e dell'informazione ai clienti si sono evoluti in funzione dei volumi e dello sviluppo delle competenze dello Sportello, che si è

dotato di un CRM che integra tutte le fasi di gestione del contatto con il cliente (protocollo, call center, reclami, segnalazioni).

L'aumento della documentazione in ingresso e in uscita, scambiata dallo Sportello con i consumatori e gli esercenti attraverso e-mail, fax e posta, ha portato alla sperimentazione del Portale Esercenti, una piattaforma Web per lo scambio delle comunicazioni tra lo Sportello e i maggiori esercenti (venditori e distributori) di energia elettrica e gas, integrato con il sistema CRM. Grazie alla dematerializzazione di volumi consistenti dei documenti gestiti, ci si aspetta maggiore efficienza operativa e significativi risparmi gestionali.

Nello Sportello opera una Segreteria che si occupa di analizzare, registrare e smistare nel giorno stesso della ricezione i documenti in ingresso ai team dell'Unità Reclami, composti da funzionari specializzati nella trattazione dei diversi argomenti e coordinati da risorse esperte. I nuovi inserimenti seguono un percorso formativo che prevede interventi diretti da parte di funzionari dell'Autorità.

Particolarmente significativo della capacità operativa e della qualità gestionale dello Sportello è il fatto che l'Autorità, recepite le segnalazioni ritenute rilevanti, ha attivato azioni nei confronti degli esercenti volte a eliminare pratiche non rispondenti alla normativa. Tramite i report forniti all'Autorità, lo Sportello ha inoltre contribuito alla segnalazione all'Antitrust di pratiche commerciali scorrette e, nel caso dei bonus sociali e dei contratti non richiesti, all'attivazione da parte dell'Autorità di azioni di ottimizzazione del processo e della regolazione.

Il Call Center, gestito inizialmente dall'Autorità tramite AU e da dicembre 2009 confluito nello Sportello, opera esclusivamente in inbound e sin dall'avvio ha svolto il ruolo di front end informativo. Le chiamate vengono effettuate in outbound solo per lo svolgimento di particolari attività o per velocizzare l'acquisizione di informazioni utili alla lavorazione dei reclami.

Dal dicembre 2009 a oggi il Call Center ha registrato oltre 1,5 milioni di chiamate (in media 2 mila al giorno, che salgono a oltre 4 mila nei periodi di picco), con una crescita esponenziale delle chiamate a partire da metà 2010, anno nel quale si sono registrate 650 mila chiamate totali.

A oggi il numero di operatori impegnati al Numero Verde 800.166.654 è di 60 unità, suddivisi tra un team interno ad AU, che opera sui temi più complessi, e un team esterno gestito dal co-sourcer aggiudicatario di gara europea.

Il Call Center AU risponde sui temi più complessi, quali la liberalizzazione del mercato elettrico e del gas e costituisce il front end dell'Unità Reclami fornendo riscontro sullo stato dei reclami inviati allo Sportello; mentre il co-sourcer supporta gli utenti sulla comprensione delle tariffe biorarie e sulle procedure di richiesta del bonus sociali o sullo stato delle domande bonus già presentate.

La formazione degli operatori del Numero Verde è curata da personale dello Sportello e da funzionari dell'Autorità. Gli operatori AU con maggiore seniority gestiscono anche le richieste di informazioni scritte pervenute allo Sportello in

back office. Tale attività permette al Call Center di fungere da incubatore per i nuovi inserimenti dell'Unità Reclami.

Nel 2011 il Numero Verde dello Sportello del Consumatore ha raggiunto il 91% di livello di servizio, con il 100% di accessibilità del servizio. Il 96% degli utenti che hanno aderito alla rilevazione "Mettiamoci la faccia", promossa dal Ministero della Pubblica Amministrazione e Innovazione, è soddisfatto del servizio ricevuto. È un risultato che premia per l'impegno profuso nella formazione e nell'aggiornamento degli operatori.

In sostanza, lo Sportello per il Consumatore di Energia, in rapporto di costante contatto e interazione con la Direzione Consumatori dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, si è dimostrato un vero e proprio avamposto a tutela dei consumatori sul fronte della liberalizzazione del mercato energetico, utile non solo ai milioni di utenti dell'energia, ma anche alle istituzioni per monitorare i problemi, le tendenze, le attese e l'evoluzione della liberalizzazione del mercato energetico, ponendo così l'Italia in un'ottima posizione nel panorama europeo.

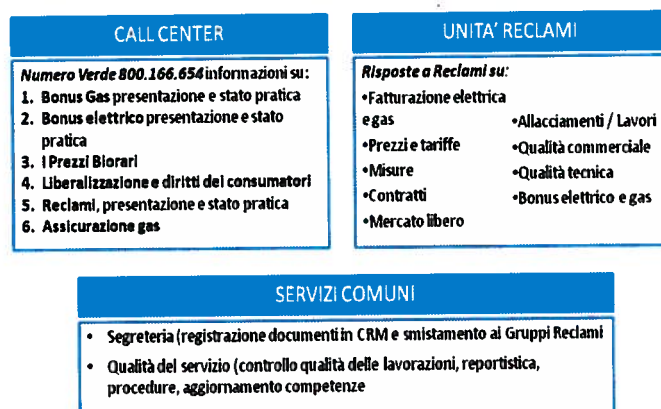


Figura 1: Sportello per il Consumatore di Energia: organizzazione



Figura 2: Sportello per il Consumatore di Energia: canali di contatto e strumenti operativi