

Autorità per l'energia elettrica e il gas

COMUNICATO

Energia: indagine sui call center degli operatori per migliorare la qualità del servizio

Sondaggi di customer satisfaction su tempi di attesa, accessibilità, livello del servizio e cortesia

Milano, 19 agosto 2008 – L'Autorità per l'energia ha deciso di avviare un'indagine sulla *soddisfazione* dei clienti che si rivolgono ai *call center* dei venditori di energia elettrica e gas, con l'obiettivo di migliorare i servizi di vendita nel mercato liberalizzato. L'indagine di *customer satisfaction* prenderà in esame l'accessibilità, i tempi di attesa, il livello del servizio e anche la cortesia e la disponibilità dimostrata dal personale dei *call center*; l'indagine che inizierà dopo l'estate avrà cadenza semestrale.

L'iniziativa, parte integrante della strategia dell'Autorità per un continuo miglioramento del servizio di vendita nei mercati liberalizzati dell'energia elettrica e del gas, è stata assunta al termine di un confronto con gli operatori interessati e le loro Associazioni; essa è stata resa pubblica con la *determina* del Direttore Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità (www.autorita.energia.it/docs/08/40-08detDCQS.htm).

In particolare, l'indagine si propone di verificare il *grado di soddisfazione* rispetto ai nuovi standard fissati dall'Autorità con la delibera 139/07 sulla qualità dei servizi telefonici, in vigore dal 1 gennaio scorso (ad esempio: accessibilità al call center, tempi medi di attesa e facilità nel parlare con un operatore). Il sondaggio si propone inoltre di approfondire anche aspetti più soggettivi della qualità del servizio telefonico, come ad esempio la capacità di dare una risposta risolutiva al problema del cliente o la cortesia del personale, sulla base dell'esperienza diretta dei clienti che si rivolgono ai *call center*.

Le interviste verranno effettuate con la metodologia del *call-back* su un lotto base di 300 clienti intervistati per venditore. Come previsto dalla delibera 139/07, le imprese di vendita possono integrare l'indagine dell'Autorità con lotti aggiuntivi di interviste, acquistabili a un prezzo fisso determinato attraverso una gara europea; ciò al fine di ridurre ulteriormente il margine di errore di stima campionaria a parità di livello di confidenza. Le imprese di vendita devono comunicare entro il 1° settembre all'Autorità le informazioni operative necessarie per la propria partecipazione all'indagine.

Per permettere il campionamento dei clienti da intervistare, tra quelli che si sono rivolti ai *call center* e hanno parlato con un operatore, le imprese di vendita dovranno predisporre dei *file dati*, che verranno scambiati in apposita area di lavoro su internet, in una sezione dedicata predisposta dall’Autorità ed accessibile tramite le modalità definite con la recente delibera GOP 35/08.

All’inizio del 2009 verrà pubblicata la prima graduatoria semestrale che comprenderà non solo gli aspetti di *customer satisfaction* rilevati dall’indagine semestrale ma anche i punteggi relativi ai diversi indicatori di qualità del servizio telefonico previsti dalla delibera n. 139/07.

Nell’autunno del 2006 l’Autorità aveva già effettuato un’indagine pilota, i cui risultati avevano mostrato che l’insoddisfazione dei clienti si appunta soprattutto sui tempi di attesa troppo lunghi e sui sistemi di risposta automatica troppo complessi (vd. tabella); maggiori dettagli sul sito dell’Autorità con il documento www.autorita.energia.it/consumatori/sintesi_qualita/callcenter.pdf.

Tabella: Indici percentuali di soddisfazione, parziali e complessivi per ciascun fattore di qualità del servizio telefonico (Fonte: indagine pilota call center, 2006, N=3.234 interviste)

percentuali di soddisfazione	<i>% su totale campione</i>
numero di domande a cui bisogna rispondere schiacciando dei tasti	61,8
tempo di attesa per parlare con l'operatore	67,6
capacità di risolvere il problema nel minor tempo possibile	80,3
comprensibilità dei messaggi registrati	81,1
<i>valutazione complessiva (giudizio overall)</i>	81,4
tempo impiegato per trovare la linea libera	85,3
competenza degli operatori	90,0
chiarezza delle risposte fornite	90,9
cortesìa degli operatori	94,8
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) ponderato	81,8