

Deliberazione 11 novembre 2009 – ARG/com 170/09

Integrazioni e modifiche all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 recante "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale"

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione dell'11 novembre 2009

Visti:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, recante il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, come successivamente modificato e integrato (di seguito: TIQV);
- la graduatoria del punteggio globale della qualità dei *call center* IQT delle aziende di vendita di energia elettrica e gas con più di 100.000 clienti finali pubblicata il 9 maggio 2009 (di seguito: graduatoria IQT) rappresentante il risultato della prima attuazione del TIQV in materia di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas;
- il documento per la consultazione 7 luglio 2009, DCO 19/09, intitolato "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)" (di seguito: documento per la consultazione);
- le osservazioni pervenute all'Autorità da parte dei soggetti interessati a seguito della pubblicazione del documento per la consultazione.

Considerato che:

- con il TIQV, in materia di regolazione dei servizi telefonici, sono stati tra l'altro introdotti:
 - a. obblighi di servizio minimi ovvero tutte le imprese di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: venditori) che mettono a disposizione dei propri clienti un servizio telefonico senza avvalersi di albero fonico (o IVR), devono, come previsto dal comma 21.1, lettera d), del TIQV dotarsi di *call center* e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici come previsto dall'articolo 27 del TIQV stesso;

- b. punteggi aggiuntivi per i venditori che rispettano i livelli minimi corrispondenti agli obblighi di servizio e gli standard definiti dall'Autorità, che offrono servizi aggiuntivi non richiesti dai requisiti minimi e che abbiano partecipato all'indagine di soddisfazione della propria clientela;
- c. una pubblicazione comparativa del punteggio globale della qualità del *call center* dei venditori di energia elettrica e di gas;
- d. la grave violazione degli standard generali di qualità dei *call center* per due semestri consecutivi, o la violazione degli obblighi generali di servizio di cui al Titolo II della parte III del TIQV, come presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95;
- nella prima fase di attuazione della regolazione, che nel complesso ha mostrato di essere adeguata alle nuove condizioni del mercato, si sono tuttavia evidenziate alcune criticità limitate ai seguenti aspetti:
 - a. l'applicazione della Parte III del TIQV per i venditori con meno di 5.000 clienti finali che prevede l'obbligo di dotarsi di *call center* ed in generale nell'applicazione della regolazione della qualità dei servizi telefonici;
 - b. il meccanismo dei punteggi aggiuntivi che premia eccessivamente i venditori in relazione all'orario di apertura del *call center* rispetto agli standard minimi obbligatori;
 - c. la necessità di definire ed esplicitare i criteri oggettivi con i quali identificare i casi di grave violazione degli standard generali di qualità dei *call center* per due semestri consecutivi, o la violazione degli obblighi generali di servizio;
- con il documento per la consultazione l'Autorità ha formulato proposte migliorative con decorrenza 1° gennaio 2010 in materia di:
 - a. esenzione dall'obbligo di dotarsi di *call center* per i venditori con meno di 5.000 clienti finali che operano quasi esclusivamente su scala locale (identificabili con il requisito che la maggior parte dei punti di prelievo/di riconsegna relativi a clienti dagli stessi contrattualizzati siano localizzati in comuni limitrofi) a condizioni che siano dotati di uno o più sportelli fisici;
 - b. riduzione dei punteggi da assegnare per l'apertura del *call center* nella fascia oraria 22.00-8.00;
 - c. definizione ed esplicitazione dei criteri oggettivi con i quali identificare i casi di grave violazione degli standard generali di qualità;
 - d. altre modifiche minori riguardanti:
 - i) l'inclusione nella pubblicazione della graduatoria della qualità dei servizi telefonici dei venditori per i quali uno dei punteggi parziali PA o PQ risulti uguale a zero;
 - ii) la modalità di calcolo del numero medio di chiamate/giorno pervenute al venditore da parte di clienti che chiedono di parlare con operatore, ai fini dell'eventuale esclusione dall'indagine di *call back*;
 - iii) la necessità che il tempo di risposta a reclami scritti multipli sia garantito da uno standard specifico anche nel caso in cui tali reclami siano inviati al venditore da un'Associazione di consumatori;
- da approfondimenti tecnici con i principali venditori e da segnalazioni pervenute da alcune Associazioni di consumatori è emersa da una parte la fattibilità e, dall'altra, l'opportunità di introdurre, in analogia con quanto già fatto per alcuni servizi offerti dalla pubblica amministrazione, un punteggio aggiuntivo che

- tenga conto della possibilità offerta al cliente che parla con l'operatore di *call center* di esprimere un giudizio sintetico del servizio ricevuto tramite *emoticons*;
- le osservazioni pervenute hanno sostanzialmente condiviso:
 - a. l'esclusione dall'obbligo di dotarsi di *call center* per i venditori con meno di 5.000 clienti finali che operano quasi esclusivamente su scala locale e dotati di uno o più sportelli fisici, formulando ulteriori proposte in merito all'orario minimo di apertura (35 ore settimanali) ed al criterio di individuazione della percentuale dei clienti serviti su punti di prelievo/di riconsegna da considerare proponendo che l'80-85% di tali clienti serviti siano localizzati in comuni confinanti e contigui o nello stesso comune o, ancora, nella stessa provincia;
 - b. la riduzione dei punteggi da assegnare per l'apertura settimanale del *call center* nella fascia oraria 22.00-8.00;
 - c. la necessità di definire ed esplicitare i criteri oggettivi con i quali identificare i casi di grave violazione;
 - d. che anche per le graduatorie successive alla prima si continui ad includere nella pubblicazione i venditori per i quali uno dei punteggi parziali PA o PQ risulti uguale a zero;
 - e. la modalità di calcolo proposta in consultazione per il numero medio di chiamate/giorno ed in relazione al numero minimo ritenuto opportuno indicano, nella maggior parte dei casi, un valore pari a 200 con riferimento ai giorni di apertura del *call center*;
 - f. che il tempo di risposta a reclami scritti multipli sia garantito da uno standard specifico anche nel caso in cui tali reclami siano inviati al venditore da un'Associazione di consumatori, con obbligo per il venditore stesso di fornire un'unica risposta motivata a tale Associazione e di riconoscere, in caso di mancato rispetto di tale standard, un indennizzo automatico al primo firmatario;
 - g. che le proposte di revisione entrino in vigore a decorrere dal 1° gennaio 2010;
 - alcuni tra i soggetti che hanno inviato osservazioni hanno espresso profili critici verso le proposte dell'Autorità, che possono essere così sintetizzati per gli aspetti principali:
 - a. la necessità di escludere i venditori con meno di 10.000 clienti finali, considerati come somma dei clienti finali di energia elettrica e gas alimentati in bassa tensione e in bassa pressione, dall'obbligo di dotarsi di *call center*;
 - b. l'opportunità, per la maggior parte degli operatori, di un'ulteriore riduzione dei punteggi da assegnare per l'apertura settimanale del *call center* nella fascia 22.00-8.00, viceversa una minoranza ha invece espresso il proprio disaccordo circa la proposta dell'Autorità, rilevando l'opportunità di non modificarli;
 - c. in relazione alla definizione di grave violazione, l'opportunità, secondo due soggetti, di ridurre ad un solo semestre l'arco temporale di riferimento del mancato rispetto; altri operatori hanno invece proposto una sostanziale mitigazione dei criteri proposti in consultazione, da attuarsi attraverso una diversa modalità di calcolo degli indicatori.

Ritenuto che:

- sia opportuno confermare le proposte formulate nel documento per la consultazione e più nel dettaglio:
 - a. la riduzione del punteggio aggiuntivo nella fascia 22.00-8.00 perché la soluzione individuata:
 - i) è ritenuta congrua e commisurata all'effettivo traffico telefonico registrato dai venditori nell'orario di apertura notturna;
 - ii) è sufficientemente equilibrata per valorizzare le differenti soluzioni tecniche ed operative adottabili per la definizione della strategia commerciale relativa ai *call center*;
 - b. la precisazione del presupposto di grave violazione, circoscrivendo la condizione che la determina a quando è riscontrato il mancato rispetto dello standard generale per uno stesso indicatore (AS o TMA o LS) per due semestri consecutivi;
 - c. l'inclusione nella pubblicazione della graduatoria della qualità dei servizi telefonici dei venditori per i quali uno dei punteggi parziali PA o PQ risulti uguale a zero poiché si ritiene che tale pubblicazione favorisca la comparazione tra i venditori e ne stimoli il continuo miglioramento;
 - d. il valore attuale del numero medio di chiamate/giorno ai fini dell'esonero dall'indagine di soddisfazione dei clienti che hanno parlato con il *call center*, precisando che tale valore è calcolato con riferimento ai giorni di apertura del *call center*;
 - e. la disposizione che nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'Associazione di consumatori, oltre all'obbligo, già previsto, a carico del venditore di fornire un'unica risposta motivata a tale Associazione, trovino applicazione nei confronti di quest'ultima le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'articolo 14 e nei confronti del primo firmatario del reclamo, qualora siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'articolo 9, comma 9.3, le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui al Titolo V della Parte II del medesimo TIQV;
 - f. la fissazione della decorrenza delle revisioni del TIQV delle disposizioni menzionate a partire dal 1° gennaio 2010;
- sia opportuno accogliere la proposta pervenuta in materia di adozione facoltativa di un *call center* per i venditori con meno di 10.000 clienti finali (comprensivi dei clienti finali in bassa tensione e in bassa pressione) purché almeno l'85% di tali clienti sia localizzato in comuni tra di loro limitrofi (fino ad un massimo di tre) e dotati di uno o più sportelli con orario di apertura pari ad almeno 25 ore settimanali, poiché tale orario di apertura è ritenuto sufficiente a garantire l'apertura dello sportello almeno per mezza giornata nei giorni feriali;
- non sia opportuno accogliere le proposte pervenute in materia di riduzione ulteriore dei punteggi aggiuntivi o il mantenimento degli attuali per i motivi sopraesposti;
- sia opportuno introdurre un punteggio aggiuntivo che tenga conto della facoltà data dai venditori ai clienti che parlano con l'operatore di *call center* di esprimere un giudizio sintetico del servizio ottenuto tramite *emoticons* con strumenti che abbiano le seguenti caratteristiche:

- a. siano semplici, comprensibili e di immediato utilizzo da parte dei clienti che si rivolgono ai *call center*;
 - b. consentano ai clienti di esprimere volontariamente il loro giudizio su almeno tre livelli (servizio buono, sufficiente o scarso) precisando agli stessi clienti che l'informazione ottenuta mediante *emoticons* è parziale rispetto a quella, più ampia ed articolata, acquisita mediante l'indagine di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai *call center*;
 - c. interessino tutti i numeri telefonici ricadenti nell'ambito di applicazione del TIQV e consentano una puntuale registrazione dei giudizi espressi dai clienti finali;
- sia necessario provvedere all'eliminazione degli errori materiali contenuti nel TIQV

DELIBERA

1. di introdurre le seguenti modifiche ed integrazioni al Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) approvato con la deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08:
 - a) all'articolo 2 (*Ambito di applicazione*) è aggiunto il comma 2.4:

“2.4 I venditori con meno di 10.000 clienti finali, considerati come somma dei clienti finali di energia elettrica e di gas, e con almeno l'85% di tali clienti serviti su punti di prelievo/di riconsegna localizzati al massimo in tre comuni limitrofi al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento sono esclusi dagli obblighi di cui alla Parte III purché siano dotati di uno o più sportelli aperti al pubblico in uno o più comuni per un numero minimo complessivo di ore settimanali pari a 25”.
 - b) all'articolo 11 (*Reclami scritti multipli*), comma 11.1, dopo le parole “il venditore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione.” sono aggiunte le parole “Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 14 e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'articolo 9, comma 9.3, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui al Titolo V della Parte II del presente TIQV.”;
 - c) all'Articolo 14, nella tabella 2, le parole “all'Articolo 5” sono sostituite dalle parole “all'Articolo 8”;
 - d) all'articolo 27 (*Standard generali di qualità dei call center*), comma 27.3, le parole “La grave violazione degli standard generali di qualità dei *call center*” sono sostituite dalle parole “Il mancato rispetto dello standard generale per uno stesso indicatore (AS, TMA, LS)” e le parole “Titolo II della parte III” sono sostituite dalle parole “Titolo I della parte III”;
 - e) all'articolo 30 (*Indagine di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai call center*), comma 30.2, dopo le parole: “È esonerato dall'indagine il venditore i cui *call center* abbiano ricevuto, un numero medio di chiamate telefoniche

inferiore a 200/giorno” sono aggiunte le parole “calcolato con riferimento al numero dei giorni di apertura del *call center*”;

- f) all’articolo 31 (*Caratteristiche ulteriori dei call center*), comma 31.1, è aggiunto il punto “i) disponibilità di un sistema di espressione volontaria da parte dei clienti che si rivolgono ai *call center* di un giudizio sintetico tramite *emoticon* articolato su almeno tre livelli (servizio buono, sufficiente o scarso).”;
- g) all’articolo 33, comma 33.2, le parole “tabella B” sono sostituite con le parole “tabella 4”;
- h) all’articolo 33, nella tabella 4 (*Punteggio per l’accesso al servizio (PA)*):
 - alla riga corrispondente ai punteggi assegnabili per la “Disponibilità del servizio con operatore”, con riferimento all’“Apertura del *call center* per orari con numero di ore settimanali superiori al minimo fissato dall’obbligo di servizio”, nella colonna “Punteggio” dopo le parole “3 punti per ogni 5 ore settimanali in più rispetto al minimo fissato dall’obbligo di servizio” sono aggiunte le parole “per le ore di apertura entro la fascia oraria giornaliera dalle 8.00 fino alle 22.00, e 1,5 punti ogni 5 ore settimanali in più rispetto al minimo fissato dall’obbligo di servizio per le ore di apertura entro la fascia oraria giornaliera dalle 22.00 fino alle 8.00”;
 - è aggiunta la seguente riga:

Emoticons	Predisposizione facoltativa di un sistema di espressione di un giudizio sintetico da parte dei clienti almeno su tre livelli (servizio buono, sufficiente o scarso)	3 punti
-----------	---	---------

- i) all’articolo 33 (*Punteggio per l’accesso al servizio*), comma 33.2, dopo le parole “Il punteggio PA” sono soppresse le parole “è maggiore di zero e”;
 - j) all’articolo 34 (*Punteggio per la qualità servizio*), comma 34.2, dopo le parole “Il punteggio PQ” sono soppresse le parole “è maggiore di zero e”;
2. di pubblicare sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e sul sito internet dell’Autorità (www.autorita.energia.it) il presente provvedimento, che entra in vigore dalla data della sua prima pubblicazione, con esclusione di quanto stabilito al punto precedente, lettere d), f) e h), che entra in vigore a partire dall’1 gennaio 2010;
 3. di pubblicare sul sito internet dell’Autorità il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) di cui al punto 1 come risultante dalle modifiche apportate con il presente provvedimento.

11 novembre 2009

Il Presidente: Alessandro Ortis