

DELIBERAZIONE 23 GENNAIO 2014
7/2014/R/COM

AVVIO DI PROCEDIMENTO PER LA REVISIONE DELLA DISCIPLINA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI DELLE AZIENDE DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE – GRADUATORIA CALL CENTER

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA
IL GAS ED IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 23 gennaio 2014

VISTI:

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica che abroga la direttiva 2003/54/CE (di seguito: direttiva 2009/73/CE);
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 2003/55/CE (di seguito: direttiva 2009/73/CE);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come modificata dal decreto-legge 23 dicembre 2013, n. 145 (di seguito: legge 481/95);
- la legge 3 agosto 2007, n. 125, recante “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, recante misure urgenti per l’attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell’energia”;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica il gas ed il sistema idrico (di seguito: Autorità) 19 giugno 2007 139/07 “Direttiva in tema di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas”;
- la deliberazione dell’Autorità 18 novembre 2008 ARG/com 164/08 e successive modifiche recante “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” (di seguito: TIQV);

CONSIDERATO CHE:

- l’Autorità, ai sensi della legge 481/95 persegue, tra le altre, la finalità di garantire la promozione della concorrenza e della tutela degli interessi di utenti e consumatori nei settori dell’energia elettrica e del gas e che, nell’esercizio del potere di regolazione affidatole, può adottare direttive e provvedimenti concernenti l’erogazione dei servizi medesimi;

- l’Autorità ha introdotto, con la deliberazione 139/07, nel 2007, le disposizioni sulla qualità dei servizi telefonici, poi confluite senza modificazioni nel TIQV, con il duplice scopo di agevolare la transizione verso la piena liberalizzazione della vendita e nel contempo promuovere un miglioramento continuo della qualità dei servizi telefonici forniti dalle imprese di vendita di energia ai propri clienti;
- la regolazione della qualità dei servizi telefonici si fonda da una parte sulla fissazione di alcuni standard generali che devono essere rispettati da tutte le imprese di vendita con almeno 10.000 clienti finali e dall’altra sulla individuazione di caratteristiche ulteriori che consentano alle imprese con più di 50.000 clienti finali e più di 200 chiamate al giorno ai propri call center che partecipano all’indagine sulla soddisfazione, di differenziarsi per livelli di qualità più elevati;
- in particolare, il Titolo V, della Parte III, del TIQV prevede le regole di attribuzione dei punteggi relativi alle caratteristiche ulteriori e stabilisce le modalità di calcolo dei punteggi parziali per l’accesso al servizio (PA), per la qualità del servizio (PQ) e per il grado di soddisfazione (PSC) e il punteggio finalizzato a determinare la graduatoria dei punteggi globali per la qualità dei servizi telefonici;
- i punteggi PA sono conseguiti per l’accesso al servizio, mentre i punteggi PQ sono conseguiti per la qualità del servizio; i due punteggi parziali vengono assegnati in relazione alle “caratteristiche ulteriori” rispetto agli standard minimi fissati dall’Autorità rese disponibili dei clienti e dichiarate semestralmente dai venditori stessi. Nel caso le imprese non raggiungano gli standard minimi non possono avvalersi della valorizzazione delle “caratteristiche ulteriori. I punteggi PSC sono correlati agli esiti dell’indagine di soddisfazione dei clienti, condotta da un’apposita società di ricerca, tramite interviste a clienti delle aziende di vendita che hanno avuto un’esperienza diretta dell’utilizzo dei servizi erogati tramite call center nei giorni precedenti alla rilevazione (metodologia *call-back*);
- il meccanismo di calcolo dei punteggi previsto dal TIQV secondo la formula prevista al comma 32.2, fornisce come esito la graduatoria di cui all’articolo 36 del medesimo TIQV che viene pubblicata sul sito internet dell’Autorità;
- nel corso dei semestri di attuazione l’Autorità, in esecuzione delle disposizioni previste dal Titolo V, parte III, del TIQV ha pubblicato a partire dal secondo semestre 2008 la graduatoria dei servizi telefonici delle principali aziende di vendita di energia elettrica e gas;
- un numero crescente di aziende coinvolte nella pubblicazione della graduatoria dei call center ha attivato i diversi servizi previsti dalle caratteristiche ulteriori previste dall’art. 31, del TIQV al fine di aumentare i propri punteggi per l’accesso e per la qualità dei servizi e migliorare la propria posizione in graduatoria;
- alcune delle caratteristiche ulteriori risultano ormai offerte dalla quasi totalità delle aziende che si classificano nelle prime posizioni e i margini di differenziazione e miglioramento, che rappresentano il punto di forza di questa regolazione, si sono quindi via via ridotti nel corso del tempo;
- dai risultati delle indagini effettuate per acquisire il grado di soddisfazione dei clienti sono state altresì raccolte le aspettative degli stessi sui servizi telefonici che rivelano una generale evoluzione delle esigenze che suggeriscono di orientare l’organizzazione dei servizi verso queste attese;

- in relazione all'evoluzione del comportamento dei clienti, gli esiti delle indagini semestrali rivelano preferenze verso servizi sempre più tempestivi e maggiormente personalizzati, anche in confronto a servizi erogati da altri settori;
- attualmente il TIQV prevede l'attribuzione di un punteggio per "iniziative congiunte realizzate con associazioni dei consumatori" che abbiano come oggetto il miglioramento della qualità dei call center, in particolare per l'accesso e la fruizione dei servizi alla clientela svantaggiata, o la risoluzione extragiudiziale di controversie connesse alla fruizione dei servizi.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- il TIQV ha fissato le regole di attribuzione dei punteggi assegnati per le caratteristiche ulteriori, poco prima della completa liberalizzazione della vendita di energia elettrica avvenuta nel 2007;
- l'attribuzione dei punteggi prevista dal TIQV risulta in alcuni casi superato dall'evoluzione tecnologica che ha messo a disposizione delle aziende strumenti più innovativi per soddisfare le esigenze di informazione e *customer care* dei clienti;
- i punteggi fissati dal TIQV per i servizi previsti dalle caratteristiche ulteriori necessitano di rispecchiare maggiormente le mutate aspettative ed esigenze dei clienti;
- per stimolare maggiormente le aziende di vendita ad aderire alle procedure di conciliazione potrebbe essere utile ridefinire i punteggi in modo da valorizzare l'adesione a procedure di conciliazione delle controversie sia di tipo paritetico che presso il Servizio di conciliazione predisposto dall'Autorità.

RITENUTO NECESSARIO:

- procedere alla revisione dei punteggi attribuibili alle caratteristiche ulteriori per tener più adeguatamente conto dei cambiamenti di contesto, e dell'evoluzione delle aspettative e del comportamento dei clienti per mantenere una regolazione incentivante nell'ambito dei servizi di call center e valorizzare in modo adeguato sia gli investimenti delle aziende sia la domanda di servizi dei clienti;
- avviare a tal fine un procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di qualità dei servizi telefonici offerti dalle aziende di vendita di energia elettrica e/o gas naturale

DELIBERA

1. di avviare un procedimento per la revisione del Titolo V, parte III della deliberazione ARG/com 164/08 relativamente alla disciplina della qualità dei servizi telefonici delle aziende di vendita di energia elettrica e di gas naturale;
2. di stabilire che, nell'ambito del procedimento possano essere:
 - acquisiti dagli operatori dati e informazioni ulteriori rispetto a quelli già attualmente disponibili presso l'Autorità al fine di disporre di ogni elemento utile al procedimento;

- pubblicati documenti di consultazione anche al fine di acquisire un riscontro da tutti i soggetti interessati e dalle loro Associazioni rappresentative;
 - convocati incontri tecnici per approfondimenti specifici;
 - attivate eventualmente forme innovative di istruttoria al fine di rilevare il mutamento delle aspettative ed esigenze dei clienti;
3. di attribuire la responsabilità del procedimento al Direttore della Direzione Consumatori e Utenti per lo svolgimento di tutte le attività necessarie;
 4. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

23 gennaio 2014

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni