

**DELIBERAZIONE 27 NOVEMBRE 2014
580/2014/R/COM**

**RIFORMA DELLA DISCIPLINA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI DELLE AZIENDE
DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE - TIQV**

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

Nella riunione del 27 novembre 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 (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 (di seguito: direttiva 2009/73/CE);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata e integrata (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 e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 18 novembre 2008 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);
- la deliberazione dell'Autorità 23 gennaio 2014 7/2014/R/com (di seguito: deliberazione 7/2014/R/com), con cui si è avviato un procedimento per la revisione del Titolo V, parte III dell'Allegato A alla delibera ARG/COM 164/08 relativo alla qualità dei servizi telefonici delle aziende di vendita di energia elettrica e di gas naturale;
- la deliberazione dell'Autorità 22 maggio 2014 223/2014/R/com, con cui si è integrato il procedimento avviato alla revisione dell'intera parte III della delibera ARG/COM 164/08 (di seguito: deliberazione 223/2014/R/com);
- il primo documento per la consultazione 22 maggio 2014 224/2014/R/com (di seguito: documento per la consultazione 224/2014/R/com);
- il secondo documento per la consultazione 25 settembre 2014 452/2014/R/com (di seguito: documento per la consultazione 452/2014/R/com);

- le osservazioni scritte fatte pervenire dai soggetti interessati in relazione agli orientamenti formulati dall'Autorità nel primo e secondo documento per la consultazione.

CONSIDERATO CHE:

- l'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95 prevede che l'Autorità emani direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi, dalla stessa regolati, da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi e fissi i livelli (standard), generali o specifici, di qualità dei servizi;
- con le deliberazioni 7/2014/R/com e 223/2014/R/com, l'Autorità ha avviato un procedimento per la riforma della parte III del TIQV, che disciplina la qualità dei servizi telefonici delle aziende di vendita di energia elettrica e di gas;
- con il documento per la consultazione 224/2014/R/com, che ha seguito incontri tecnici tenuti il 31 marzo e 14 aprile 2014, sono stati presentati alcuni orientamenti per la revisione della disciplina della qualità dei servizi telefonici ed in particolare:
 - la revisione degli obblighi di servizio con il disaccoppiamento del numero di ore di apertura obbligatoria dei call center dalla presenza o meno sul territorio di Sportelli;
 - la revisione degli standard generali per tener conto dei livelli già raggiunti dalle maggioranze delle imprese;
 - la semplificazione delle caratteristiche di qualità ulteriore e l'adeguamento dei relativi punteggi per rispondere all'esigenza di una maggior flessibilità delle imprese con più di 50.000 clienti coinvolte;
 - proposte per differenziare la posizione delle imprese che operano nel servizio di maggior tutela da quelle che operano nel mercato libero elettrico con riferimento alla qualità ulteriore e alla graduatoria;
 - il rafforzamento del peso della *customer satisfaction* nel punteggio complessivo che determina la posizione in graduatoria della singola impresa;
- alla prima consultazione hanno partecipato 5 Associazioni di operatori (Anigas, Assoelettrica, Assogas, Federutility, Igas) e 8 imprese di vendita (Acea, Axpo, Enel, Enercom, Eni, E.On, Gdf Suez e Sorgenia);
- gli esiti della prima consultazione non hanno fornito indicazioni del tutto conclusive; inoltre la maggioranza delle Associazioni ed alcune imprese, sottolineando i buoni risultati già conseguiti dalla regolazione in vigore, hanno posto in discussione l'opportunità di continuare a regolare la qualità ulteriore e di pubblicare la graduatoria. In particolare è stato sottolineato il rischio che la regolazione dettagliata della qualità ulteriore finalizzata alla pubblicazione della graduatoria possa avere un effetto distorsivo sugli investimenti, inducendo le imprese ad orientarli verso l'offerta dei servizi che assicurino un miglior posizionamento in graduatoria (e quindi un vantaggio in termini reputazionali) a prescindere dall'effettiva necessità e gradimento degli stessi da parte della tipologia di clientela servita;

- le osservazioni inviate dalle società di vendita di energia elettrica e di gas naturale direttamente e tramite le loro associazioni hanno poi evidenziato posizioni di sostanziale condivisione sugli orientamenti posti in consultazione relativi alla revisione degli obblighi di servizio e degli standard generali e al rafforzamento del peso della *customer satisfaction*; sono state registrate posizioni di sostanziale condivisione, pur con qualche specificità di approccio in relazione ad alcuni standard generali;
- in relazione all'indagine di *customer satisfaction* la maggioranza degli operatori ha condiviso l'opportunità di assegnare un maggior peso al giudizio diretto dei clienti che hanno usufruito dei servizi e molti operatori hanno suggerito di alzare la soglia minima delle 200 chiamate al giorno per la partecipazione all'indagine oltre che l'estensione del periodo della stessa;
- in relazione all'esclusione dalla graduatoria degli esercenti il servizio di maggior tutela le posizioni sono apparse diversificate: alcuni soggetti hanno manifestato contrarietà e paventano disparità di trattamento per i clienti finali sia in relazione al mercato elettrico che al mercato gas, altri soggetti hanno, invece, concordato con l'orientamento all'esclusione degli esercenti il servizio di maggior tutela dalla graduatoria, ma si sono dimostrati concordi nel mantenere la possibilità anche per questi soggetti di investire in qualità ulteriore;
- le posizioni delle aziende e delle associazioni che le rappresentano non sono poi apparse così univoche sull'opportunità di procedere ai fini della graduatoria ad una rilevazione separata nell'indagine di *customer satisfaction* fra clienti del mercato libero e della maggior tutela per le società che servono entrambi i mercati, alcune delle quali con un peso comunque rilevante dei clienti del servizio di maggior tutela, principalmente paventando maggiori oneri di rilevazione;
- in relazione alla valorizzazione di alcune caratteristiche non strettamente legate ai servizi telefonici (ad es.: la valorizzazione degli sportelli e la multicanalità) è stato sottolineato da una parte che la varietà degli strumenti e l'innovatività nello sviluppo degli stessi non si presterebbe a regole di misurazione e catalogazione non intrusive, mentre dall'altra si è sottolineato che se comprese nella qualità ulteriore tali caratteristiche dovrebbero invece essere attentamente misurate. Le imprese e le loro associazioni, inoltre, non si sono espresse concordemente su quali fra sportelli e altri strumenti di multicanalità dovrebbero essere prevalentemente valorizzati né sono emersi spunti sulle metodologie di misura più adatte;
- le associazioni degli operatori e alcune aziende di vendita hanno richiesto di effettuare una seconda fase di consultazione per approfondire ulteriormente gli aspetti segnalati come più critici.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in relazione alle criticità evidenziate dalla consultazione l'Autorità ha ritenuto opportuno accogliere la richiesta di un approfondimento e procedere con un secondo documento di consultazione in cui sono stati illustrati orientamenti alternativi a quelli contenuti nel documento per la consultazione 224/2014/R/com in

- relazione alla valorizzazione della qualità ulteriore e alla pubblicazione della graduatoria;
- il documento per la consultazione 452/2014/R/com, ha pertanto da un lato confermato gli orientamenti già posti in consultazione per quanto riguarda gli obblighi di servizio, gli standard generali e dall'altro formulato nuovi orientamenti relativi alla qualità ulteriore prevedendo:
 - l'eliminazione dei punteggi di qualità ulteriore e della graduatoria semestrale;
 - la conferma dell'indagine di *customer satisfaction* per le imprese con un determinato numero di chiamate giorno, che è stato innalzato a 400, al fine di continuare a monitorare la soddisfazione dei clienti finali rispetto al servizio telefonico;
 - la sostituzione della graduatoria con un rapporto annuale sullo stato della qualità dei servizi telefonici e dei livelli di qualità raggiunti, per tipologia di mercato e di impresa;
 - la drastica semplificazione delle caratteristiche ulteriori da comunicare ai fini del rapporto annuale, insieme agli standard generali e al rispetto degli obblighi di servizio;
 - alla seconda consultazione hanno partecipato 5 associazioni degli operatori (AIGET, Anigas, Assoelettrica, Assogas, Federutility) e 5 aziende di vendita (A2A, Edison, E.on, Enel, Eni e GDF Suez);
 - le osservazioni inviate dalle società di vendita di energia elettrica e di gas naturale direttamente e tramite le loro associazioni al secondo documento di consultazione hanno evidenziato una generale condivisione verso le proposte contenute nel documento per la consultazione 452/2014/R/com e in modo particolare:
 - sugli orientamenti finali in merito agli obblighi di servizio, gli standard generali, gli obblighi di comunicazione e i nuovi orientamenti relativi alla qualità ulteriore;
 - sulla sostituzione della graduatoria semestrale dei *call center* con un report annuale che dia conto dei livelli di qualità;
 - sugli orientamenti relativi allo svolgimento dell'indagine di *customer satisfaction* che estendevano il periodo di rilevazione da 8 settimane a 12-18 massimo settimane per semestre e prevedevano l'innalzamento della soglia di chiamate/giorno ai call center per il coinvolgimento di una impresa nella stessa indagine;
 - sull'entrata in vigore delle nuove disposizioni e sui controlli sui dati comunicati;
 - dalla consultazione è emerso altresì che, pur concordando tutti i soggetti nel sostituire la graduatoria con un report annuale, la maggioranza dei rispondenti esprime delle riserve sull'inserimento nel rapporto di dati che identifichino le singole aziende e chiedono che la pubblicazione dei dati avvenga in forma aggregata per categorie omogenee di dimensione e per tipologia di clientela; alcuni dei rispondenti si dichiarano anche contrari a che gli esiti del monitoraggio siano diversificati per tipologia di mercato;

- criticità sono state anche sollevate da alcuni soggetti sull'orientamento a inserire nel rapporto alcuni dati relativi a due caratteristiche ulteriori che l'indagine di *customer satisfaction* ha individuato negli ultimi anni come le più apprezzate dai clienti finali ed informazioni sulle modalità di contatto ulteriori rispetto al call center rese disponibili dai venditori ai loro clienti;
- molti dei soggetti che hanno risposto alla consultazione hanno richiesto un maggior dettaglio sul contenuto del Rapporto annuale e l'istituzione di un gruppo di lavoro per definire puntualmente tale contenuto;
- infine, alcuni soggetti hanno richiesto una soglia minima di chiamate/giorno più elevata rispetto a quella proposta per la selezione delle imprese presso cui verrà effettuata l'indagine di *customer satisfaction*, mentre una associazione ha richiesto al contrario che sia consentito l'accesso alla indagine su base volontaria anche alle imprese con un numero di chiamate/giorno al di sotto della soglia identificata dal documento per la consultazione 452/2014/R/com.

RITENUTO NECESSARIO:

- confermare la disciplina della qualità dei servizi telefonici delle aziende di vendita di energia elettrica e gas per quanto riguarda gli obblighi di servizio e gli standard generali il cui rispetto è richiesto a tutte le imprese con almeno 10.000 clienti e assicurare un monitoraggio specifico della qualità percepita del servizio telefonico dai clienti delle aziende con più di 50.000 clienti ed un certo numero di chiamate/giorno;
- aggiornare gli standard generali relativi all'Accessibilità al servizio (AS), al Tempo medio di attesa (TMA) tenendo conto dei miglioramenti già conseguiti e di non modificare lo standard relativo al Livello di servizio (LS), fissando al contempo per TMA e LS un nuovo livello aggiornato al termine di un periodo di 2 anni, tenuto conto che il livello fissato è molto prudenziale;
- confermare lo svolgimento delle indagini di *customer satisfaction* presso i clienti che hanno effettivamente usufruito dei servizi telefonici al fine di continuare a monitorare la qualità dei servizi resi ed evitare possibili fenomeni di disinvestimento e peggioramento del servizio, comprendendo fra le imprese sottoposte alle indagini anche i venditori che hanno il totale o percentuali elevate di clienti serviti in regime di maggior tutela;
- confermare per l'accesso all'indagine di *customer satisfaction* una soglia minima di 400 chiamate/giorno ritenendo opportuno non limitare il monitoraggio alle sole imprese di grandi dimensioni, anche tenuto conto del fatto che il venir meno di una graduatoria comparativa unica consente di enucleare le performance secondo le diverse caratteristiche delle imprese.

RITENUTO, INOLTRE, OPPORTUNO:

- dismettere la regolazione per punteggi della qualità ulteriore e non procedere più alla pubblicazione della graduatoria semestrale a partire dal primo semestre 2015,

ma monitorare lo stato della qualità dei servizi telefonici attraverso la pubblicazione di un Rapporto annuale comprensivo delle informazioni relative ai dati comunicati semestralmente dalle aziende sugli standard generali e gli obblighi di servizio, ai risultati della *customer satisfaction* e alle informazioni che le aziende di vendita vorranno fornire volontariamente sui servizi offerti ai clienti anche attraverso punti di contatto diversi dal call center;

- prevedere che nel Rapporto i dati riferiti al rispetto degli standard generali e degli obblighi di servizio siano nominativi, come per altro già avviene nella Relazione annuale e siano riferiti a tutte le imprese che sono tenute alla comunicazione dei dati, mentre i risultati dell'indagine di *customer satisfaction* siano rappresentati in modo aggregato almeno per dimensione di impresa e tipologia di mercato prevalente;
- confermare la richiesta di trasmissione dei dati relativi a due caratteristiche ulteriori quali la facilità di navigazione dei servizi automatici e l'esistenza dei servizi per la gestione di code per l'attesa, tenuto conto che tali caratteristiche che attengono strettamente alla qualità dei servizi telefonici, sono informazioni di grande interesse per il clienti finali e non comportano oneri ulteriori per i venditori nella trasmissione del dato;
- delegare ad appositi gruppi tecnici la definizione puntuale di aspetti di maggior dettaglio relativi all'articolazione del medesimo Rapporto che potranno poi confluire in una apposita determina del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazione e Arbitrati;
- prevedere che le nuove disposizioni trovino applicazione a partire dal 1° gennaio 2015, dato che alle aziende non si richiede di trasmettere dati diversi da quelli sostanzialmente già trasmessi;
- prevedere la pubblicazione semestrale sul sito internet dell'Autorità dei dati relativi al rispetto degli standard minimi e obbligatori, analogamente a quanto avviene già con la pubblicazione dei dati sul rispetto degli standard minimi nella Relazione annuale dell'Autorità

DELIBERA

1. di sostituire, l'Allegato A alla deliberazione ARG/COM 164/08, recante "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)" con l'Allegato A alla presente deliberazione, apportando al testo attualmente in vigore le seguenti modifiche:
 - a) all'articolo 1 la definizione "servizio automatico dispositivo" è eliminata;
 - b) all'articolo 21, comma 1, lettera b), dopo le parole "35 ore", le parole "elevato a 50 ore qualora non sia presente almeno uno sportello fisico per ogni provincia nella quale il venditore serve più di 20.000 clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente" sono eliminate;

- c) all'articolo 21, comma 1, lettera c) dopo la parola “nonché”, sono aggiunte le parole “, almeno nel sito internet,”
- d) all'articolo 23, comma 3 dopo le parole “bassa pressione” le parole “per le stesse aziende, eventuali punteggi attribuibili alle caratteristiche ulteriori di cui al comma 31.1 possono essere riconosciuti solo se tali caratteristiche sono possedute da tutti i numeri telefonici ricadenti nell'ambito dell'applicazione e comunque limitatamente alle sole caratteristiche (o livelli degli indicatori) comuni a tutti i numeri del servizio telefonico commerciale” sono eliminate;
- e) all'articolo 27, comma 1, la tabella 3, è sostituita dalla seguente tabella:

Tabella 3 – Standard generali di qualità dei call center

| Indicatore | Standard generale Dal 1° gennaio 2015 | Standard generale Dal 1° gennaio 2017 |
|---------------------------|--|--|
| Accessibilità al servizio | AS \geq 95 % | AS \geq 95 % |
| Tempo medio di attesa | TMA \leq 200 secondi | TMA \leq 180 secondi |
| Livello di servizio | LS \geq 80 % | LS \geq 85 % |

- f) all'articolo 27, comma 3 la parola “costituiscono” è sostituita dalle parole “possono costituire”;
- g) all'articolo 30, comma 2:
- dopo la parola “Consumatori” le parole “e Qualità del Servizio,” sono sostituite da “, Conciliazioni e Arbitrati”;
 - dopo la parola “sicurezza” sono inserite le parole “adeguata rappresentatività del campione di interviste”;
 - le parole “200/giorno” sono sostituite con “400/giorno”;
- h) all'articolo 30, comma 4, dopo la parola “Consumatori” le parole “e Qualità del Servizio,” sono sostituite da “, Conciliazioni e Arbitrati”;
- i) tra l'articolo 30 e l'articolo 31 la rubrica “Titolo V – Punteggi di qualità dei call center” è sostituita con la rubrica “Titolo V- Monitoraggio della qualità dei call center”;
- j) gli articoli 31 e 32 sono sostituiti dai seguenti: “

Articolo 31

Informazioni ulteriori sui servizi di call center

31.1 Ai fini del Rapporto di cui al successivo articolo 32 i venditori comunicano, con la medesima tempistica di cui all'Articolo 29, comma 29.1 anche le informazioni relative a:

- a. la facilità di navigazione dei servizi automatici, cioè il rispetto di quanto previsto dall'articolo 22, comma 22.1, lettera b), con riferimento al primo livello dell'albero fonico;
- b. la disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate in attesa del colloquio con l'operatore nei momenti di intenso traffico;
- c. informazioni facoltative sulla disponibilità di uno o più modalità di contatto ulteriori rispetto al call center che consentano al cliente finale di ottenere informazioni o gestire pratiche.

31.2 Per servizi di cui al comma 31.1, lettera b), le informazioni da comunicare da parte dei venditori riguardano la disponibilità dei seguenti servizi:

- a. possibilità del cliente di essere richiamato in altra fascia oraria stabilita dal venditore;
- b. possibilità del cliente di essere richiamato in altra fascia oraria a scelta del cliente stesso;
- c. segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda e/o del tempo stimato di attesa;

31.3 Per informazioni facoltative di cui al comma 31.1, lettera c), si intendono dati riferiti:

- a. ai canali disponibili;
- b. ai servizi offerti, per ciascun canale;
- c. se disponibile, a una stima degli accessi, per ciascun canale.

31.4 Il venditore che dichiara i servizi di cui ai commi precedenti è tenuto a registrare le informazioni e i dati necessari a rendere verificabili le caratteristiche e i servizi per le quali fornisce le informazioni.

Articolo 32

Rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici

32.1 Sulla base dei dati comunicati all'Autorità semestralmente da ogni venditore, ai sensi degli articoli 29 e 31, e attraverso l'acquisizione dei risultati delle indagini di soddisfazione dei clienti di cui all'articolo 30, viene pubblicato entro il 31 maggio di ogni anno un rapporto finalizzato alla verifica dello stato della qualità dei servizi telefonici.

32.2 Il Rapporto di cui al comma 32.1 contiene:

- a. informazioni individuali sul rispetto degli obblighi di servizio e degli standard minimi comunicati da ciascun venditore con più di 50.000 clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione;
- b. informazioni in forma aggregata sulla disponibilità dei servizi di cui all'articolo 31 comunicati dai medesimi soggetti di cui alla precedente lettera a) e sugli esiti delle indagini di *customer satisfaction*.

32.3 Le modalità di trasmissione delle informazioni facoltative di cui al comma 31.3, e le modalità di trattazione delle informazioni di cui al comma 32.2 lettera b) saranno definite con successiva determina del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazione e Arbitrati, da adottarsi anche a seguito di incontri tecnici con i soggetti interessati.

k) Gli articoli 33, 34, 35 e 36 sono soppressi.

l) Il comma 52.3 è sostituito dal seguente:

“52.3 La parte III del presente TIQV si applica dal 1 gennaio 2015 con le seguenti modalità:

- a) integralmente per tutti i venditori con più di 50.000 clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione al 31 dicembre 2014;
 - b) con l'esclusione degli articoli 29, 30, 31, 32, per tutti gli altri venditori;
2. di prevedere che le disposizioni dell'Allegato A, di cui al punto 1, trovino applicazione a partire dal 1 gennaio 2015;
 3. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati, con la collaborazione del Direttore della Direzione Mercati per gli aspetti di competenza, a convocare gli incontri tecnici di cui all'articolo 32, comma 32.3;
 4. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

27 novembre 2014

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni