

Autorità per l'energia elettrica e il gas

COMUNICATO

Energia: migliora la qualità dei *call center* delle aziende di vendita di elettricità e gas

Ortis "necessari ulteriori sforzi per rendere questi servizi sempre più fruibili e migliori"

Milano, 22 novembre 2010 – Segnali di miglioramento nella qualità media generale dei servizi forniti dai *call center* delle aziende di vendita di elettricità e gas: i tempi di attesa al telefono risultano in diminuzione, le risposte più chiare e gli operatori più cortesi. E' quanto emerge dalla nuova *graduatoria di merito* dell'Autorità per l'energia, sul livello di servizio offerto dai *numeri verdi* dei maggiori venditori di elettricità e gas.

Dalla *classifica*, la quarta pubblicata dall'Autorità a cadenza semestrale dal 2009, emerge che 20 delle 30 società monitorate hanno ottenuto un punteggio più alto rispetto alla precedente rilevazione; inoltre, la media ponderata dei punteggi globali, assegnati alle diverse aziende in base a parametri fissati dall'Autorità, è di 82,81 punti rispetto ai 53 punti della graduatoria di merito del novembre 2009.

“Si tratta di segnali confortanti, a conferma di un trend positivo, frutto di una regolazione che ha introdotto premi e sanzioni e che incentiva i miglioramenti della qualità dei servizi a favore dei consumatori –ha sottolineato il Presidente dell'Autorità Alessandro Ortis- I servizi di *call center* sono uno strumento importante per un buon rapporto con i consumatori: perciò, da parte delle aziende di vendita, sono necessari ulteriori sforzi per rendere questi servizi sempre più fruibili e migliori. La pubblicazione della nostra graduatoria è uno strumento trasparente che stimola la competizione anche in tema di rapporti con i cittadini”.

La graduatoria si basa sull'analisi dei *call center* delle aziende di vendita con oltre 50.000 clienti ed è riferita al semestre gennaio – giugno 2010. I punteggi vengono assegnati ai singoli *numeri verdi* delle società di vendita di elettricità e gas, in riferimento a diversi livelli di qualità raggiunti per i servizi effettivamente offerti ai consumatori. Fra questi, ad esempio, la disponibilità delle linee telefoniche, i tempi di attesa, la chiarezza delle risposte, la cortesia degli operatori, la capacità di risolvere il problema nel minor tempo possibile.

Il mancato rispetto per due semestri consecutivi dello standard di qualità, costituisce grave violazione dei provvedimenti dell'Autorità e presupposto per l'avvio di un procedimento individuale per un'eventuale sanzione.

Rispetto alla graduatoria precedente è stata introdotta la possibilità per i venditori di energia di acquisire punteggi per la rilevazione della soddisfazione dei clienti tramite *emoticons* (servizio buono, sufficiente o scarso) in linea con l'iniziativa “*Mettiamoci la faccia*” promossa dal Ministro per la Pubblica amministrazione e l'innovazione, mentre sono stati ridotti i punteggi assegnati per le ore notturne di apertura dei *call center* rispetto ai punteggi pieni assegnati per le ore di apertura dalle 8 alle 22.

Articolazione della graduatoria.

La *graduatoria* dell'Autorità è elaborata in funzione di un *punteggio globale* (Indice di qualità totale - IQT) che permette una valutazione comparativa dei servizi offerti dalle singole aziende di

vendita. Dal confronto delle caratteristiche effettive dei singoli *call center* con gli standard stabiliti dall'Autorità scaturisce il calcolo dei *punteggi parziali* della *graduatoria finale*.

Il 70% del punteggio complessivo viene assegnato in relazione a caratteristiche legate all'*accesso* e alla *qualità* del servizio; il 30% in base al grado di *soddisfazione* dei clienti, rilevato sulla base di un'indagine ai clienti svolta dall'Autorità dopo l'uso del servizio.

In particolare, i punteggi parziali utilizzati per il calcolo della *graduatoria* fanno riferimento ai seguenti diversi aspetti del servizio:

- *accesso al servizio* (PA): riguarda la disponibilità delle linee telefoniche, i periodi di accessibilità per le chiamate (ampiezza degli orari e numeri di giorni di apertura dei *call center*), la gratuità delle chiamate anche dalla rete mobile; la possibilità di esprimere un giudizio tramite emoticons sui servizi telefonici utilizzati;
- *qualità del servizio* (PQ): valuta i tempi medi di attesa prima di riuscire a parlare con un operatore, la percentuale di chiamate con risposta di un operatore, la possibilità per il cliente di essere richiamato, la segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda o del tempo stimato di attesa, la semplicità dell'albero di navigazione in fase di accesso, l'eventuale presenza di un portale internet e di servizi, l'adozione di iniziative con le Associazioni dei consumatori;
- *grado di soddisfazione* dei clienti che si rivolgono ai *call center* (PSC): questo punteggio è ricavato dall'indagine demoscopica che l'Autorità effettua semestralmente, richiamando un *campione* di clienti di ogni impresa di vendita che hanno telefonato ai *call center*. In particolare, viene valutato il tempo impiegato per trovare la linea telefonica libera, la semplicità del sistema di risposte automatiche per poter parlare con l'operatore, il tempo di attesa per parlare con l'operatore, la cortesia degli operatori, la chiarezza delle risposte e la capacità di risolvere il problema nel minor tempo possibile.

Gli standard dell'Autorità per la qualità dei *call center*.

L'Autorità ha fissato *livelli standard* obbligatori per tutte le aziende di vendita in relazione al tempo medio di attesa, per il livello di servizio (percentuale di chiamate andate a buon fine) e per l'accessibilità al servizio, per limitare code di attesa troppo elevate e ridurre il fenomeno delle linee occupate. In particolare gli obblighi minimi riguardano:

- la *semplicità* del risponditore automatico (albero fonico), che deve essere tale da permettere di parlare con un operatore dopo non più di due scelte (tre se sono presenti più servizi);
- l'orario di apertura: almeno 35 ore alla settimana per i servizi con operatore, aumentate a 50 per le imprese che non hanno sufficienti sportelli sul territorio servito;
- la gratuità delle chiamate per il cliente, almeno da rete fissa;
- l'informazione ai clienti, con la pubblicazione su *internet* e sulle fatture, del numero telefonico del *call center*, degli orari e del tipo di chiamate abilitate.

GRADUATORIA PUNTEGGIO IQT- 1° SEMESTRE 2010

N.	VENDITORE	PUNTEGGIO PARZIALE			PUNTEGGIO FINALE IQT		VARIAZIONE PUNTEGGIO RISPETTO AL 2° SEM. 2009
		PA	PQ	PSC	1° SEMESTRE 2010	2° SEMESTRE 2009	
1	LINEA PIU S.P.A.	56	120	94,4	98,3	96,2	↑
2	ENI S.P.A.	72	104	86,7	96,0	94,7	↑
3	ENEL ENERGIA S.P.A.	93	83	84,3	95,3	68,9	↑
4	HERA COMM S.R.L. SOCIO	50	109	93,7	91,3	91,9	↓
5	A2A ENERGIA S.P.A.	33	115	97,8	88,2	83,6	↑
6	SGR SERVIZI S.P.A.	44	96	98,6	85,3	80,2	↑
	SISTEMA (MEDIA PONDERATA SUI CLIENTI FINALI DEI				82,81		
7	ENIA ENERGIA S.P.A	48	88	94,2	82,4	74,2	↑
8	GAS NATURAL VENDITA ITALIA	48	85	95,2	81,5	78,8	↑
9	ENEL SERVIZIO ELETTRICO	60	77	89,2	81,2	78,0	↑
10	E.ON Energia S.p.A.	41	98	83,9	80,5	80,2	↑
11	TRENTA S.P.A.	44	77	97,9	77,5	80,3	↓
12	EROGASMET VENDITA-VIVIGAS	39	77	92,5	73,9	72,2	↑
13	SORGENIA S.P.A.	66	60	78,6	73,7	56,5	↑
14	AMG GAS S.R.L.	40	70	97,1	72,9	66,4	↑
15	ACEAELECTRABEL	51	59	90,3	70,8	60,9	↑
16	ESTENERGY S.P.A.	56	55	88,8	70,8	52,7	↑
17	TOSCANA ENERGIA CLIENTI	51	52	94	69,2	61,7	↑
18	ASM ENERGIA E AMBIENTE	47	53	95,3	68,4	71,8	↓
19	ITALCOGIM ENERGIE S.P.A.	59	51	81,7	68,3	71,9	↓
20	ENERCOM S.R.L. (1)	45	51	95,3	66,8	(1)	-
21	ASCOTRADE S.P.A.	34	59	97,8	66,3	62,7	↑
22	IREN MERCATO SPA (IRIDE	42	50	96,2	65,5	57,1	↑
23	GELSIA ENERGIA SRL	33	53	98,3	63,7	67,9	↓
24	ACEGAS-APS SERVICE S.R.L.	41	45	89,9	61,2	49,1	↑
25	ESTRA ENERGIE S.R.L.	30	39	96,4	56,4	70,0	↓
26	AMGA ENERGIA & SERVIZI	33	32	100	55,9	55,5	↑
27	PROMETEO S.P.A.	42	21	97,7	54,4	52,0	↑
28	EDISON ENERGIA S.P.A.	75	0	81,4	54,2	89,7	↓
29	AGSM ENERGIA Spa	30	26	93,8	50,4	62,3	↓
30	ACAM CLIENTI S.P.A.	36	0	95,9	43,1	53,7	↓

(1) ENERCOM nel precedente semestre non ha partecipato all' indagine sui call center.