

TAV. 7.3

Chiamate pervenute ai call center dello Sportello

	PERVENUTE (ORE 8-18)	CHIAMATE FUORI ORARIO	TOTALE PERVENUTE	CHIAMATE GESTITE			ABBANDONATE SENZA RISPOSTA OPERATORE	ATTESA MEDIA (secondi)	MEDIA CONVERSATA (secondi)
				TOTALI	DI CUI CON OPERATORE	DI CUI CON RISPONDIOR AUTOMATICO			
I trim. 2013	114.675	14.590	129.265	108.694	101.649	7.045	13.026	104	182
II trim. 2013	89.325	15.181	104.506	85.366	80.691	4.675	8.634	116	190
III trim. 2013	82.109	24.167	106.276	78.787	74.865	3.922	7.244	97	186
IV trim. 2013	102.501	19.071	121.572	98.068	92.832	5.236	9.669	129	187
TOTALE 2013	388.610	73.009	461.619	370.915	350.037	20.878	38.573	112	186
I trim. 2014	135.206	24.767	159.973	136.243	128.531	7.712	6.675	131	179
II trim. 2014	107.814	21.355	129.169	104.664	99.189	5.475	8.625	121	185
III trim. 2014	88.323	13.680	102.003	85.742	81.257	4.485	7.066	113	182
IV trim. 2014	115.113	11.910	127.023	109.196	103.602	5.594	11.511	115	176
TOTALE 2014	446.456	71.712	518.168	435.845	412.579	23.266	33.877	120	181
I trim. 2015	115.822	21.418	137.240	110.026	104.587	5.439	11.235	138	186
TOTALE	1.840.383	292.391	2.132.774	1.790.360	1.677.872	112.488	162.511	103	187

Fonte: Sportello.

In merito alle tematiche oggetto delle telefonate pervenute allo Sportello, esse hanno riguardato, in particolar modo, gli argomenti bonus gas (21%) ed elettrico (23%), i reclami (27%) e il mercato dell'energia (27%). Dal 2013, rispettivamente da febbraio e da aprile, il call center fornisce informazioni ai *prosumer* (ossia i clienti finali che sono al contempo produttori di energia da fonti rinnovabili) e sulle procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie tra imprese e clienti finali dei servizi elettrico e gas, quali strumenti alternativi alla giustizia ordinaria (in particolare, sul Servizio conciliazione e sulla conciliazione paritetica). Si segnala che la scelta del canale "conciliazioni" ha registrato un trend di crescita lento ma costante, fino ad assestarsi intorno al 4% dei volumi totali di chiamate.

Nel corso del 2014 sono state trasmesse campagne spot Rai durante le quali si ricordava il numero verde dello Sportello. Nella campagna svolta dal 15 gennaio al 20 febbraio, gli spot sono andati in onda nel corso dell'intera giornata, mentre, a ottobre, sono stati trasmessi durante l'orario di servizio, con un importante, sia pure diverso, impatto sui volumi in ingresso e, conseguentemente, sui tempi di attesa.

Si evidenziano i dati significativi dei due periodi spot dell'anno 2014:

- * media chiamate/giorno: 2.397 chiamate nella prima campagna rispetto alle 2.193 chiamate in ottobre;
- * max chiamate/giorno: 3.314 chiamate registrate il 3 febbraio rispetto alle 3.559 del 27 ottobre.

TAV. 7.4

Principali argomenti delle chiamate gestite con operatore dal call center dello Sportello

	BONUS GAS	BONUS ELETTRICO	PREZZI BIORARI ^(A)	MERCATI	RECLAMI	ASSICURAZIONE GAS ^(B)	PROSUMER	CONCiliaZIONE
I trim. 2013	28.564	26.385	4.707	9.868	28.665	2.185	1.275	-
II trim. 2013	22.457	20.936	2.677	10.331	19.681	-	1.524	3.085
III trim. 2013	19.163	22.392	2.435	10.202	16.759	-	1.312	2.602
IV trim. 2013	21.992	22.093	7.123	10.822	25.661	-	1.566	3.574
TOTALE 2013	92.176	91.806	16.942	41.223	90.766	2.185	5.677	9.261
I trim. 2014	32.578	29.060	5.117	20.842	39.523	-	2.555	5.531
II trim. 2014	27.101	24.371	3.453	16.224	30.220	-	1.990	4.455
III trim. 2014	22.173	22.239	2.566	13.474	22.734	-	1.466	3.671
IV trim. 2014	29.801	29.018	3.381	19.179	27.274	-	1.831	4.629
TOTALE 2014	111.653	104.688	14.517	69.719	119.751	-	7.842	18.286
I trim. 2015	33.188	30.254	3.833	26.702	15.320	-	1.803	4.722
COMPLESSIVO	625.681	440.839	82.208	196.660	418.363	16.228	15.322	32.269

(A) Include la Assicurazione gas dal II trimestre 2013.

(B) Incorporato in Prezzi biorari dal II trimestre 2013.

Fonte: Sportello.

Rispetto all'attività svolta, il *call center* ha rispettato, anche nel corso del 2014, gli standard di qualità previsti per i *call center* dei venditori di energia elettrica e gas dalla delibera dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, ottenendo i seguenti risultati: accessibilità del servizio 100% (standard minimo richiesto: 90%); tempo medio di attesa 120 secondi (standard minimo richiesto: inferiore a 240 secondi); livello di servizio 91% (standard minimo richiesto: 80%).

Rispetto all'anno precedente, risultano confermati i livelli dell'accessibilità al servizio, sia pur con un aumento dei tempi medi di attesa, dovuto anche alla necessità di alcune integrazioni al messaggio iniziale, per meglio garantire il rispetto della normativa in tema di trattamento dei dati personali (ex decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196).

Per quel che riguarda la *customer satisfaction*, legata all'iniziativa intitolata "Mettiamoci la faccia", promossa dal Dipartimento della Funzione pubblica per il periodo 1 gennaio 2014 - 31 dicembre 2014, i clienti che si sono rivolti al *call center* dello Sportello hanno valutato il servizio buono nell'83% dei casi, sufficiente nel 13% dei casi e non soddisfacente nel 4% dei casi (valutazione espressa dal 41,6% di utenti che hanno chiamato in orario di servizio). I livelli di soddisfazione rimangono pertanto elevati, così come resta elevato il tasso di adesione dei chiamanti all'iniziativa, superiore al tasso medio delle altre amministrazioni partecipanti alla stessa, relativamente ai servizi telefonici (12%).

I dati relativi ai livelli di servizio del *call center* dello Sportello e all'iniziativa "Mettiamoci la faccia" sono sostanzialmente confermati anche per il primo trimestre 2015, con un incremento delle chiamate sottoposte a valutazione (Tav. 7.5).

TAV. 7.5

Risultati della rilevazione
"Mettiamoci la faccia" per il
call center dello Sportello

	2013					2014					2015
	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	ANNO	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	ANNO	I TRIM.
Buono	84%	85%	85%	83%	84%	83%	84%	83%	83%	83%	83%
Sufficiente	13%	12%	12%	13%	13%	13%	12%	13%	13%	13%	13%
Negativo	3%	3%	3%	4%	3%	4%	4%	4%	4%	4%	4%
% Chiamate conversate sottoposte a valutazione ^(A)	38,9%	35,0%	43,1%	43,6%	40,1%	40,0%	42,7%	41,2%	42,6%	41,6%	47,7%
% Utenti invitati dall'operatore a lasciare la valutazione ^(A)	83,2%	80,4%	81,1%	89,0%	83,4%	89,7%	89,0%	88,5%	90,0%	89,3%	91,0%

(A) Percentuale calcolata su totale chiamate in orario di servizio.

Fonte: Elaborazione Sportello su dati Genesys - Rilevazioni "Mettiamoci la Faccia".

Rapporti con le associazioni dei clienti domestici e non domestici

Protocolli di intesa stipulati dall'Autorità

I rapporti tra l'Autorità e le associazioni dei clienti finali domestici (consumatori) e non domestici si svolgono nel quadro di appositi Protocolli di intesa, che formalizzano gli obiettivi di interesse comune e gli strumenti per il loro perseguimento.

Per quanto riguarda i consumatori, i rapporti tra l'Autorità e le associazioni del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) si svolgono nell'ambito del Protocollo di intesa approvato con la delibera 1 aprile 2009, GOP 15/09, e sottoscritto il 13 maggio 2009, che conferma e aggiorna gli impegni di consultazione, di informazione e di approfondimento sulle tematiche di interesse comune.

La realizzazione di specifiche attività finalizzate a perseguire gli obiettivi indicati nel Protocollo di intesa è stata sviluppata nel quadro dei progetti a vantaggio dei consumatori finanziati, come previsto dalla legge 24 dicembre 2007, n. 244 (legge finanziaria per il 2008), mediante le risorse rinvenienti dal pagamento delle sanzioni irrogate dall'Autorità, che confluiscono nel c.d. "Fondo sanzioni".

Le associazioni dei consumatori, inoltre, sono state ripetutamente coinvolte nelle attività di consultazione anche attraverso numerosi seminari di presentazione dei principali provvedimenti di interesse, audizioni e partecipazione a gruppi tecnici.

L'Autorità è, inoltre, parte di un Protocollo di intesa con le organizzazioni nazionali di rappresentanza delle piccole imprese, finalizzato a rafforzare la capacità di tali imprese di cogliere le opportunità della liberalizzazione dei mercati finali dell'energia elettrica e del gas naturale (cfr. *Relazione Annuale 2014*).

Tra le attività da realizzare in attuazione del Protocollo, rientra l'attivazione di un corso di formazione a distanza, in modalità *e-learning*, rivolto al personale delle organizzazioni firmatarie che svolge attività di informazione e consulenza alle piccole imprese nelle rispettive articolazioni territoriali. Sono inoltre previsti un generale potenziamento dell'informazione rivolta alle piccole imprese e la realizzazione di seminari di approfondimento, il primo dei quali, realizzato in modalità *streaming* interattivo nell'aprile 2014, è stato dedicato alla cessazione del servizio di tutela gas per le piccole e medie imprese.

Progetti finanziati mediante il Fondo sanzioni

Nel corso del 2014 è proseguita la realizzazione di attività a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e gas oggetto di precedenti proposte dell'Autorità e già approvate dal Ministro dello sviluppo economico; la disponibilità di nuove risorse finanziarie, acquisite in corso d'anno al Fondo, ha inoltre consentito all'Autorità di formulare nuove proposte relative ad attività da realizzare a partire dal 2015. Durante lo scorso anno è stato, altresì, esteso il perimetro delle attività da realizzare con il finanziamento del Fondo sanzioni dell'Autorità: in coerenza con l'attribuzione all'Autorità di competenze in materia di servizi idrici, disposta con il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 11, l'art. 30-*quater* del decreto legge 24 giugno 2014, n. 91, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 agosto 2014, n. 116, ha esteso le finalità del Fondo, prevedendo che le relative risorse siano destinate anche al finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori del servizio idrico integrato. Per le attività oggetto di nuove proposte da parte dell'Autorità potrà pertanto essere prevista, laddove possibile e opportuno, l'estensione al settore del servizio idrico.

Per quanto riguarda i progetti realizzati nel corso del 2014, oggetto di precedenti proposte dell'Autorità e già approvate dal Ministro dello sviluppo economico, le attività finanziate con risorse del Fondo sanzioni hanno riguardato:

- l'accesso al Servizio conciliazione (progetto PAC). Il progetto, del valore massimo di 185.000 €, è finalizzato a promuovere l'accesso alle procedure gestite dal Servizio conciliazione da parte dei consumatori che si avvalgono dell'assistenza prestata dalle associazioni di consumatori, ed è stato avviato contestualmente all'attivazione del Servizio medesimo (aprile 2013). Il progetto comporta l'erogazione di contributi forfetari a copertura dei costi sostenuti dalle associazioni di consumatori per l'attività di orientamento e di assistenza al consumatore, fino alla compilazione della richiesta di attivazione della procedura di conciliazione che risulti ammessa dal Servizio, e per l'attività di mediazione con rappresentanza del consumatore nello svolgimento di procedure concluse positivamente. A partire dall'avvio del progetto e fino al 31 marzo 2015, sono stati complessivamente riconosciuti contributi per 21.120 € in relazione a 352 procedure conciliative concluse positivamente;
- il sostegno alle procedure di conciliazione c.d. "paritetica", previste da appositi Protocolli di intesa stipulati tra associazioni di consumatori e imprese di vendita (progetto PCS). Il progetto, del valore massimo di 90.000 €, è finalizzato a garantire la copertura dei costi sostenuti dalle associazioni medesime mediante l'erogazione di contributi forfetari per le conciliazioni concluse positivamente. A partire dal 2014, le attività di formazione e aggiornamento dei conciliatori delle associazioni, che in precedenza costituivano una linea di attività inclusa nel progetto PCS, sono confluite nell'ambito del nuovo progetto dedicato alla formazione (si veda oltre, progetto PFA). Per l'anno 2014 sono state rendicontate 484 procedure conciliative concluse positivamente, con l'erogazione complessiva di contributi per circa 23.000 €;
- la qualificazione degli sportelli delle associazioni dei consumatori (progetto PQS - Energia: Diritti a viva voce). Il progetto ha lo scopo di promuovere una rete di punti di contatto delle associazioni di consumatori (sportelli territoriali e *call center*) in grado di fornire ai consumatori informazione e assistenza qualificata sui servizi elettrico e gas, e comporta la copertura dei costi operativi del servizio fornito. Il progetto, avviato nel 2012, è stato rinnovato per l'anno 2014, impegnando risorse per un importo massimo complessivo pari a 635.000 €; rispetto alle edizioni precedenti, per il 2014 è stata prevista una rimodulazione dei contenuti del progetto, riferita ora all'attivazione di 30 sportelli territoriali oltre al *call center*, con l'obiettivo di migliorare l'impatto dell'intervento in termini di efficienza ed efficacia. Il progetto include un sito internet dedicato (www.energiadirittivivoce.it) e un'applicazione che consente di accedere, tramite smartphone e tablet, a servizi quali la ricerca degli sportelli più vicini, la comunicazione via e-mail con lo sportello prescelto, l'area FAQ, l'area informativa dedicata alla normativa di settore. Come per il progetto PCS, anche in questo caso le attività di aggiornamento e qualificazione degli operatori impegnati nei punti di contatto qualificati sono confluite, a partire dal 2014, nell'ambito del nuovo progetto dedicato alla formazione (si veda oltre, progetto PFA);
- la divulgazione territoriale dell'informazione (progetto PDT), finalizzata a promuovere l'informazione dei consumatori in merito alle opportunità offerte dalla liberalizzazione dei mercati finali dell'energia elettrica e del gas e alle forme di tutela di cui dispongono i consumatori. Il progetto, per il quale è stato previsto

l'impegno di risorse per un importo massimo di 400.000 €, è stato avviato nel luglio 2012 e ha comportato sia la formazione, tramite appositi corsi, degli esperti destinati a svolgere l'attività di divulgazione, sia la realizzazione, entro il 2014, di 110 incontri pubblici sull'intero territorio nazionale rivolti ai consumatori;

- la formazione del personale delle associazioni di consumatori (progetto PFA), del valore massimo di 125.000 €. Nel progetto sono confluite le attività volte a soddisfare le esigenze di formazione e aggiornamento del personale delle associazioni di consumatori impegnato in attività di informazione e assistenza ai consumatori, svolte nell'ambito degli altri progetti finanziati o da finanziare mediante il Fondo sanzioni (operatori degli sportelli qualificati, personale che opera nell'ambito delle procedure conciliative), nonché la formazione e l'aggiornamento di formatori. Il progetto ha comportato la realizzazione di dieci corsi nell'arco del 2014, con lo svolgimento di una parte delle attività, in misura non superiore al 50% della durata complessiva di ogni corso, mediante strumenti didattici multimediali fruibili a distanza.

Nel corso del 2014 l'Autorità ha formulato al Ministro dello sviluppo economico nuove proposte relative a ulteriori attività da realizzare a partire dal 2015. Per queste attività potrà essere prevista, laddove possibile e opportuno, l'estensione al settore del servizio idrico integrato. In particolare, con i decreti 24 dicembre 2014 e 21 gennaio 2015, il Ministro ha approvato le proposte formulate dall'Autorità,

rispettivamente, con le delibere 10 luglio 2014, 330/2014/E/com, e 18 dicembre 2014, 625/2014/E/com, relative:

- al rinnovo, per l'anno 2015, del progetto PCS (sostegno alle conciliazioni paritetiche); proroga al 31 dicembre 2016 del termine per l'attuazione del progetto PAC (accesso al Servizio conciliazione); rinnovo, per il biennio 2015-2016, del progetto relativo alla formazione e all'aggiornamento del personale delle associazioni dei consumatori (progetto PFA);
- alla realizzazione, nel periodo 2015-2016, di un nuovo progetto per la promozione dell'accesso ai bonus elettrico e gas da parte degli aventi diritto (progetto PAB). Il progetto, del valore massimo complessivo di 180.000 €, prevede la realizzazione, sull'intero territorio nazionale, di almeno 60 incontri pubblici, rivolti agli operatori di istituzioni, enti e organizzazioni senza fini di lucro che operano con finalità assistenziali a livello locale, dedicati all'informazione sul regime dei bonus e all'illustrazione delle modalità operative e procedurali per richiederne l'attivazione o la conferma;
- alla prosecuzione, per l'anno 2015, del progetto di qualificazione dei punti di contatto delle associazioni dei consumatori (progetto PQS), opportunamente rimodulato allo scopo di aumentarne l'efficacia.

Qualità dei servizi telefonici commerciali di vendita di energia elettrica e di gas

Revisione e semplificazione della disciplina

L'Autorità, con le delibere 23 gennaio 2014, 7/2014/R/com, e 22 maggio 2014, 223/2014/R/com, ha avviato un procedimento per la revisione della Parte III dell'Allegato A alla delibera ARG/com 164/08, relativa alla qualità del servizio di *call center* delle imprese

elettriche e gas. Con il primo documento per la consultazione del 22 maggio 2014, 224/2014/R/com, sono stati illustrati i risultati conseguiti dalla regolazione dal 2008 e gli orientamenti per la revisione e la semplificazione della disciplina. Un numero crescente di aziende di vendita ha attivato i diversi servizi previsti dalle caratteristiche ulteriori dei *call center*, al

fine di aumentare il proprio punteggio complessivo e la propria posizione nella relativa graduatoria. Il mutato contesto di mercato e il costante miglioramento degli indicatori utilizzati per il monitoraggio del servizio di *call center* hanno reso, perciò, necessaria la revisione della disciplina.

Nel primo documento, sono stati illustrati alcuni orientamenti per la revisione degli obblighi di servizio, che prevedevano 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 dalla maggioranza delle imprese, un diverso trattamento ai fini della graduatoria tra mercato libero e servizio di maggior tutela, la semplificazione delle caratteristiche di qualità ulteriore e l'adeguamento dei relativi punteggi per rispondere all'esigenza di una maggiore flessibilità nell'offerta dei servizi, espressa dalle imprese.

Inoltre, sono state formulate proposte per rafforzare il peso della *customer satisfaction* nel punteggio complessivo che determina la posizione in graduatoria della singola impresa e per differenziare la posizione delle imprese che operano nel servizio di maggior tutela da quelle che operano nel mercato libero.

Il secondo documento per la consultazione del 25 settembre 2014, 452/2014/R/com, ha formulato nuovi orientamenti relativi alla qualità ulteriore, confermando, insieme agli standard generali e al rispetto degli obblighi di servizio, l'effettuazione dell'indagine di *customer satisfaction* per le imprese con 400 chiamate/giorno ai propri *call center*, al fine di continuare a monitorare la soddisfazione dei clienti finali rispetto al servizio telefonico. In particolare, l'orientamento proposto per quanto riguarda l'indagine di *customer satisfaction* includeva modifiche migliorative sia del questionario della *customer satisfaction*, sia della periodicità di effettuazione

delle interviste e includeva nell'indagine semestrale anche i venditori con totale o percentuali elevate di clienti serviti in regime di maggior tutela, sostituendo la 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.

Con la delibera 27 novembre 2014, 580/2014/R/com, è stata, quindi, riformata la disciplina della qualità dei servizi telefonici, in vigore dall'1 gennaio 2015, confermando gli orientamenti proposti. Gli obblighi di servizio e i nuovi standard generali sono stati aggiornati per tenere conto dei miglioramenti già conseguiti e che dovranno essere rispettati da tutte le imprese con almeno 10.000 clienti; sarà inoltre assicurato il monitoraggio specifico della qualità percepita del servizio telefonico da parte dei clienti delle aziende con più di 50.000 clienti e almeno 400 chiamate/giorno tramite l'indagine demoscopica semestrale sui *call center* effettuata dall'Autorità. Il monitoraggio dei servizi resi appare opportuno al fine di continuare a verificare la qualità dei servizi telefonici ed evitare così possibili fenomeni di disinvestimento e peggioramento del servizio, continuando a comprendere, fra le imprese sottoposte alle indagini, anche i venditori che hanno il totale o percentuali elevate di clienti serviti in regime di maggior tutela. È prevista, inoltre, la pubblicazione di un rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici che, oltre a dar conto del rispetto degli obblighi e degli standard generali, avrà la possibilità di trattare anche la disponibilità di servizi tipicamente legati al *call center* (per esempio, facilità di navigazione e gestione delle code di chiamate in attesa del colloquio con l'operatore nei momenti di intenso traffico). Saranno anche illustrati altri strumenti di contatto messi a disposizione della clientela e, se disponibili, gli accessi, per ciascun canale.

Stato dei servizi

La tavola 7.6 riporta gli indicatori e gli standard generali che devono essere rispettati dalle aziende di vendita.

TAV. 7.6

Standard generali di qualità dei call center

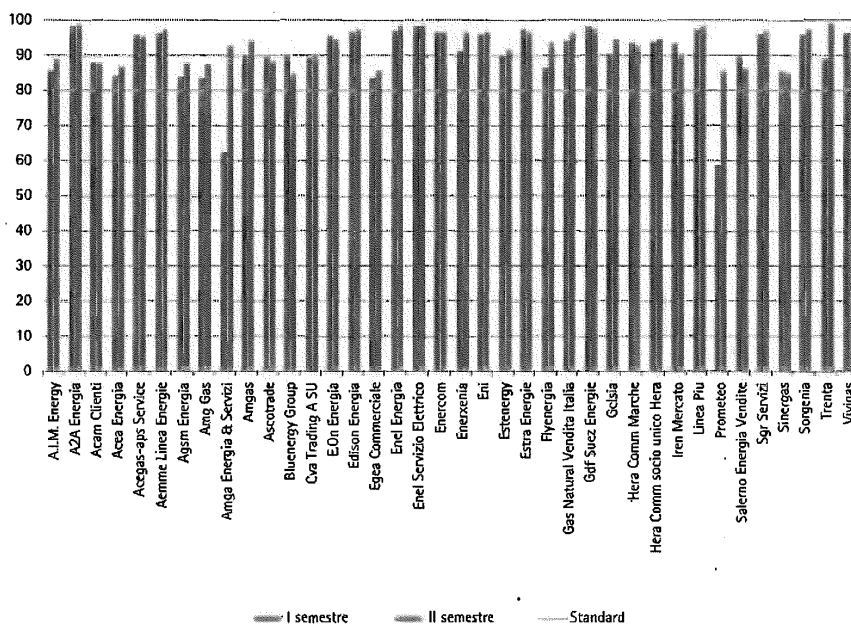
INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD (FINO AL 31 DICEMBRE 2014)	STANDARD (DALL'1 GENNAIO 2015)
Accessibilità al servizio (AS)	Rapporto tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del <i>call center</i> con presenza di operatori.	≥ 85%	≥ 90%
Tempo medio di attesa (TMA)	Tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.	≤ 240 secondi	≤ 200 secondi
Livello di servizio (LS)	Rapporto tra il numero di chiamate andate a buon fine sul numero di telefonate che arrivano ai <i>call center</i> da utenti che chiedono di parlare con un operatore	≥ 80%	≥ 80%

Fonte: TIQV.

FIG. 7.2

Livello di qualità dei servizi telefonici dei principali venditori di energia elettrica e gas interessati dalla graduatoria del call center nel 2014

Livello di servizio



Fonte: Dati dichiarati dalle imprese di vendita.

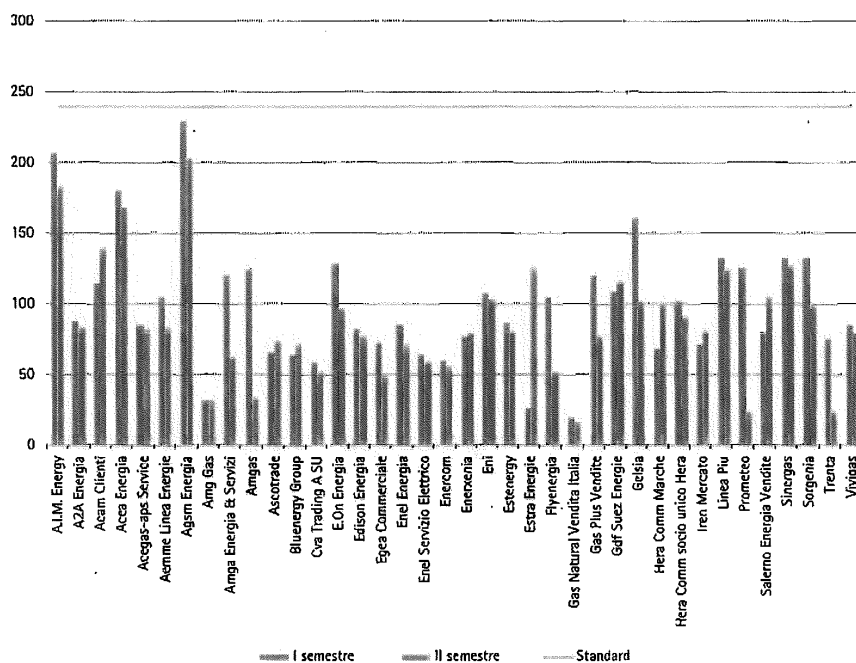


FIG. 7.3

Livello di qualità dei servizi telefonici dei principali venditori di energia elettrica e gas interessati dalla graduatoria dei call center nel 2014

Tempi medi di attesa

Fonte: Dati dichiarati dalle imprese di vendita.

Nei mesi di luglio 2014 e dicembre 2014, come previsto dal TIQV, in attuazione alla regolazione, sono state pubblicate sul sito internet dell'Autorità le graduatorie semestrali dei *call center*.

Le graduatorie, che hanno coinvolto le aziende di vendita sottoposte all'indagine sulla soddisfazione dei servizi telefonici, sono strutturate sulla base di un punteggio globale denominato "IQT".

Il punteggio IQT è calcolato su punteggi parziali conseguiti dai venditori, riferiti alla qualità ulteriore offerta rispetto agli standard minimi obbligatori e ai risultati dell'indagine demoscopica. Tale punteggio, in particolare, tiene conto dei seguenti aspetti del servizio:

- accesso al servizio (PA); riguarda la disponibilità delle linee telefoniche, i periodi di apertura con operatore del *call center* (ampiezza degli orari e numeri dei giorni di apertura), la gratuità delle chiamate anche dalla rete mobile;
- qualità del servizio (PQ); riguarda i tempi medi di attesa per parlare con un operatore, la percentuale di chiamate con risposta di un operatore, la semplicità dell'albero di navigazione in fase di accesso, la possibilità per il cliente di essere richiamato, la segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda o del tempo stimato di attesa, l'eventuale presenza di un portale internet, l'adozione di iniziative con le associazioni dei consumatori;
- grado di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai *call center* (PSC); riguarda il punteggio assegnato in base agli esiti dell'indagine statistica che l'Autorità effettua semestralmente, e che consiste nel richiamare un campione di clienti di ogni impresa di vendita che hanno effettivamente telefonato ai *call center*, al fine di verificarne il livello di soddisfazione in relazione alle chiamate appena effettuate.

TAV. 7.7

Graduatorie della qualità dei call center delle aziende di vendita di energia elettrica e gas nel I e nel II semestre 2014

Punteggio globale IQT

VENDITORE	IQT I SEM. 2014	VENDITORE	IQT II SEM. 2014
Enel Servizio Elettrico	99,0	Enel Servizio Elettrico	98,7
Eni	95,8	Enel Energia	97,8
Enel Energia	95,2	Eni	96,3
Linea Piu	92,4	Linea Piu	92,2
Sistema	90,0	***Sistema***	91,6
Vivigas	86,7	Vivigas	87,0
Aemme Linea Energie	85,1	Aemme Linea Energie	86,7
E.On Energia	83,7	Trenta	85,2
Hera Comm Socio Unico Hera	82,3	E.On Energia	84,4
A2A Energia	80,8	Hera Comm Socio Unico Hera	84,2
Gas Natural Vendita Italia	79,4	Edison Energia	82,8
Estra Energie	78,2	A2A Energia	80,8
Edison Energia	77,3	Gas Natural Vendita Italia	80,4
Sgr Servizi	77,3	Estra Energie	79,3
Enercom	76,8	Acea Energia	78,9
Gdf Suez Energie	76,8	Sgr Servizi	77,7
Acea Energia	75,6	Enerxenia	77,6
Hera Comm Marche	74,2	Amga Energia & Servizi	76,8
Amgas	70,3	Amgas	76,8
Enerxenia	70,2	Enercom	76,1
Estenergy	69,9	Sorgenia	74,7
Ascotrade	68,9	Gdf Suez Energie	74,0
Acegas-Aps Service	68,8	Hera Comm Marche	73,3
Sorgenia	67,0	Acegas-Aps Service	73,1
Bluenergy Group	66,6	A.I.M. Energy	71,8
Trenta	66,3	Estenergy	69,6
Iren Mercato	63,2	Ascotrade	69,3
A.I.M. Energy	62,0	Flyenergia	68,2
Sinergas S	58,7	Gelsia	63,5
Acam Clienti	58,0	Iren Mercato	63,4
Gelsia	56,2	Bluenergy Group	58,3
Salerno Energia Vendite	54,9	Agsm Energia	58,2
Agsm Energia	54,5	Sinergas	57,9
Flyenergia	53,1	Acam Clienti	57,0
Amg Gas	49,8	Cva Trading A Su	56,3
Egea Commerciale	47,6	Salerno Energia Vendite	51,9
Amga Energia & Servizi	39,3	Prometeo	50,9
Prometeo	37,0	Amg Gas	44,6
		Egea Commerciale	39,7

Fonte: Dati dichiarati dalle aziende di vendita.

La graduatoria (Tav. 7.7) ha offerto una valutazione comparativa, aggiornata periodicamente, dei servizi dalle singole aziende di vendita e ha rappresentato uno stimolo al miglioramento basato sulle performance registrate dalle maggiori aziende di vendita. La graduatoria verrà sostituita da un rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici, che conterrà: 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; informazioni

in forma aggregata sulla disponibilità dei servizi messi a disposizione dai venditori per gestire i tempi di attesa; informazioni facoltativamente fornite dai venditori sui canali di contatto messi a disposizione dei clienti, sui servizi offerti, per ciascun canale e, se disponibile, una stima degli accessi, per ciascun canale.

L'andamento del punteggio globale IQT di sistema, calcolato sulla base dei singoli punteggi aziendali ponderati sul numero dei clienti di ciascuna azienda, mostra gli effetti migliorativi della regolazione sul sistema nel corso del tempo.

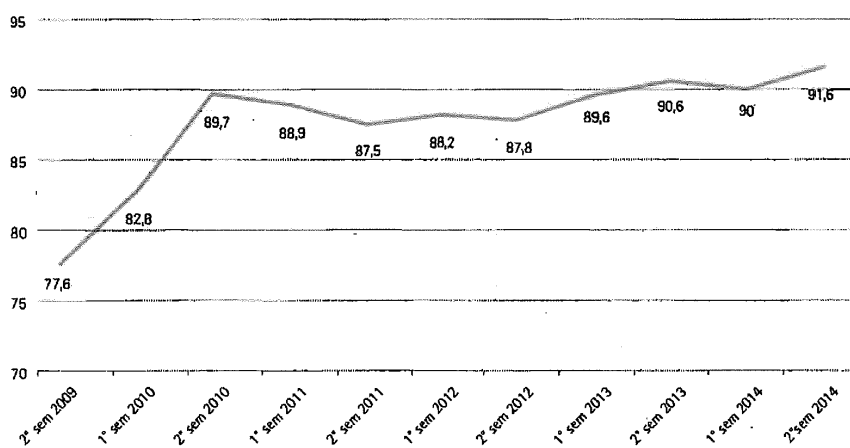


FIG. 7.4

Punteggio globale IQT di sistema
(II semestre 2009 - II semestre 2014)

Fonte: Elaborazione dati dichiarati dalle aziende di vendita.

Valutazione dei reclami e risoluzione delle controversie dei consumatori

L'Autorità è tenuta ad assicurare il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale e di energia elettrica, avvalendosi dell'Acquirente unico, e a vigilare affinché siano applicati i principi in materia di tutela dei consumatori di cui all'Allegato

I delle direttive del Parlamento europeo e del Consiglio 2009/72/CE e 2009/73/CE, secondo quanto previsto dall'art. 44, comma 4, del decreto legislativo n. 93/11.

Lo Sportello è lo strumento con il quale l'Autorità assicura il trattamento efficace dei reclami, compresi i reclami dei *prosumer* (ai

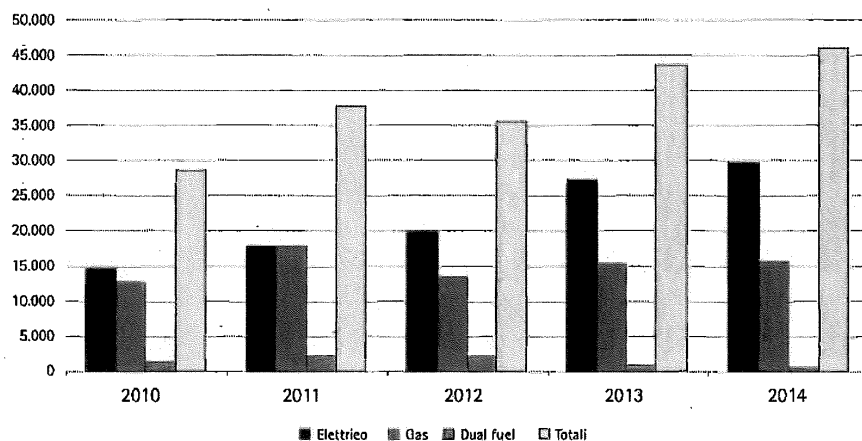
sensi della delibera 323/2012/E/com), richiedendo agli esercenti le necessarie informazioni e fornendo ai clienti, alle loro associazioni rappresentative e agli esercenti le indicazioni necessarie per la risoluzione delle problematiche segnalate. Lo Sportello trasmette all'Autorità solo reclami compiutamente istruiti, che devono essere oggetto di valutazione da parte dell'Autorità stessa.

Nella figura 7.5 è illustrato l'andamento storico di reclami, richieste di informazioni e segnalazioni ricevuti dallo Sportello a partire dal 2010,

che evidenzia, negli ultimi due anni, un trend di crescita lento ma costante, legato, presumibilmente, a una maggior attenzione dei clienti finali alla spesa per l'energia e a una maggior consapevolezza dei propri diritti e degli strumenti di tutela individuale a loro disposizione. Come risulta dalla tavola 7.8, i clienti che si rivolgono allo Sportello sono in prevalenza domestici e il settore maggiormente interessato dai reclami continua a essere l'elettrico che, tuttavia, presenta un numero di clienti superiore a quello del settore gas.

FIG. 7.5

Andamento storico di reclami, richieste di informazioni e segnalazioni complessivamente ricevuti dall'Autorità e dallo Sportello



Fonte: Sportello.

TAV. 7.8

Reclami allo Sportello
suddivisi per tipologia di
cliente e per settore

TIPO CLIENTE	2013					2014					2015
	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	ANNO	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	ANNO	I TRIM.
Domestico	81,0%	83,0%	84,0%	81,0%	82,0%	82,0%	79,0%	79,0%	80,0%	80,0%	79,0%
Domestico+ Non domestico	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,2%	0,1%	0,2%
Non domestico	18,0%	17,0%	16,0%	19,0%	18,0%	18,0%	21,0%	21,0%	20,0%	20,0%	21,0%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Sportello.

	TOTALE CASI PER SETTORE				
	DUAL FUEL	ELETTRICO	GAS	TOTALE	
2013	I Trim.	3%	61%	36%	100%
	II Trim.	2%	60%	38%	100%
	III Trim.	1%	65%	34%	100%
	IV Trim.	1%	64%	35%	100%
2014	I Trim.	1%	64%	35%	100%
	II Trim.	1%	65%	34%	100%
	III Trim.	1%	65%	33%	100%
	IV Trim.	1%	64%	35%	100%
2015	I Trim.	1%	66%	33%	100%

Fonte: Sportello.

Nel primo trimestre 2014, si è verificato un picco, relativo sia ai nuovi reclami, provenienti dai clienti finali, sia ai c.d. "ritorni", ossia le risposte dei clienti alle richieste di regolarizzazione (integrazione dei reclami irregolari e/o incompleti), ma soprattutto le risposte degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello.

Si sono resi, quindi, opportuni interventi volti al miglioramento della tempestività e dell'efficacia del trattamento dei reclami, anche tenendo conto di alcune criticità evidenziate dalle associazioni rappresentative dei clienti finali, nonché dagli esercenti. Unitamente all'efficacia, è stato perseguito anche l'obiettivo dell'economicità, in quanto, sebbene l'invio di un reclamo allo Sportello, a oggi, non comporti alcun costo diretto per i clienti che vi si rivolgono, c'è tuttavia un onere indiretto, in quanto la copertura dei costi dello Sportello è assicurata dai Conti qualità, alimentati sia tramite le penalità che gli esercenti pagano a fronte di livelli di qualità raggiunti non conformi a quelli previsti dall'Autorità, sia tramite le componenti tariffarie UC_q per l'energia elettrica e RS per il gas.

L'Autorità ha, quindi, diffuso il documento per la consultazione 20 marzo 2014, 115/2014/E/com, in cui ha espresso gli orientamenti per il miglioramento dell'efficacia e dell'economicità delle attività relative al trattamento dei reclami da parte dello Sportello, anche tramite strumenti incentivanti/disincentivanti volti a garantire la

qualità delle attività svolte dai vari soggetti coinvolti, con particolare riguardo:

- alle modalità di presentazione dei reclami e ai canali di contatto con lo Sportello;
- alla qualità e alla tempestività delle risposte degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello;
- alla procedura speciale relativa ai reclami in tema di bonus sociale;
- alla trasparenza e alla *accountability* dei risultati e dei livelli di qualità raggiunti dallo Sportello.

La suddetta consultazione si è conclusa con l'adozione della delibera 19 giugno 2014, 286/2014/R/com, che ha apportato modifiche e integrazioni al regolamento di funzionamento dello Sportello, nonché ad alcune disposizioni in tema di reclami e richieste di informazione sull'applicazione del C^{MOR}.

In particolare, con riferimento alle modalità di presentazione dei reclami e ai canali di contatto con lo Sportello, a partire dall'1 gennaio 2015, è stato previsto, per le associazioni di clienti finali non domestici, per i professionisti delegati dal cliente finale o dal *prosumer* e per le associazioni dei consumatori, l'obbligo di presentare i

reclami tramite un modulo predisposto dallo Sportello e mediante modalità telematiche di inoltro.

Per tutti i soggetti che presentano il reclamo in modalità telematica, è possibile verificare on-line lo stato di avanzamento della gestione del reclamo da parte dello Sportello.

Con riferimento alle tempistiche e alle modalità di risposta degli esercenti e del Gestore dei servizi energetici (GSE) alle richieste di informazioni dello Sportello, sono stati previsti, tra l'altro:

- * l'obbligo di adesione a un portale *ad hoc* per tutti gli esercenti e per il GSE;
- * la possibilità, per lo Sportello, di inoltrare in alcuni casi le proprie richieste direttamente al distributore competente, anche in assenza di un preventivo reclamo al distributore stesso;
- * il calcolo di un indicatore prestazionale relativo alla qualità della risposta degli esercenti alle richieste di informazioni dello Sportello, articolando le tipologie di risposta e il conseguente punteggio in relazione alla tempestività, all'eshaustività e ai tempi di risoluzione della problematica del cliente o del *prosumer* indicati dall'esercente (in relazione alle osservazioni formulate dai partecipanti alla consultazione e all'esigenza di approfondire i possibili effetti dell'introduzione di ulteriori strumenti reputazionali, la pubblicazione comparativa dell'indicatore prestazionale è stata rinviata a un momento successivo).

Relativamente alla qualità delle risposte fornite dallo Sportello e alla sua *accountability*, è stata introdotta la pubblicazione, con cadenza almeno semestrale, nel sito web dello Sportello, dei livelli di qualità previsti dal Progetto Sportello e raggiunti dallo Sportello, nonché dei risultati delle rilevazioni della *customer satisfaction*, e l'eventuale applicazione di una penalità a valere sui costi riconosciuti per lo svolgimento delle attività relative al trattamento dei reclami da parte dello Sportello, nel caso di mancato rispetto del livello di servizio relativo alla qualità delle comunicazioni inviate dal medesimo Sportello.

Con la delibera 11 dicembre 2014, 605/2014/E/com, sono state apportate ulteriori modifiche al regolamento dello Sportello (con decorrenza 1 luglio 2015). In particolare, è stata modificata la definizione di *prosumer*, ai fini di armonizzazione con la procedura di cui alla delibera 18 maggio 2012, 188/2012/E/com, di approvazione della disciplina per la trattazione dei reclami presentati dagli

operatori contro un gestore di un sistema di trasmissione, trasporto, stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione.

Anche nel corso del 2014, lo Sportello ha gestito due procedure speciali di reclamo, relativamente alle quali l'Autorità ha previsto determinate tempistiche di risposta: si tratta, in particolare, della procedura di reclamo relativa ai contratti non richiesti, di cui alla Parte III dell'Allegato A alla delibera dell'Autorità 153/2012/R/com, e della procedura di richiesta di informazioni relativa al sistema indennitario, di cui alla delibera 99/2012/R/eel.

La procedura prevista dagli artt. 8 e 9 dell'Allegato A alla delibera 153/2012/R/com è stata modificata con la delibera 266/2014/R/com, per adeguarla alle nuove previsioni del Codice di consumo, come modificato dal decreto legislativo n. 21/14, di recepimento della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori. Tale procedura è finalizzata alla conciliazione volontaria tra fornitore apparentemente "non voluto" e cliente finale mediante *switching back* (ripristino del contratto ancora in essere con il venditore precedente). Essa si applica su base volontaria e gratuita per il cliente, non è finalizzata all'accertamento di contratti non richiesti e non è né sovrapponibile, né alternativa alla tutela giudiziaria o al ricorso presso l'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

La procedura speciale attiva per il corrispettivo di morosità ha confermato una crescita di richieste nel 2014, legata, presumibilmente, all'incremento del fenomeno della morosità, che sta tuttora interessando il mercato dell'energia in Italia.

Sempre in virtù delle modifiche apportate dal regolamento, dall'inizio di gennaio 2015 lo Sportello è chiamato a gestire un'ulteriore procedura speciale per i reclami in tema di bonus sociale, nei casi di mancata validazione o mancata erogazione, in presenza di tutti i requisiti previsti dalla normativa.

Infine, con la delibera 31 luglio 2014, 398/2014/R/eel – con la quale sono state definite disposizioni funzionali all'acquisizione della titolarità di un punto di prelievo attivo da parte di un cliente finale – è stato attribuito allo Sportello un nuovo compito di supporto informativo al consumatore. Infatti, il cliente finale, che non sia nelle condizioni di accedere alle informazioni utili a identificare la controparte commerciale preesistente, può rivolgersi allo Sportello presentando apposita richiesta accompagnata dalla dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, con riferimento al possesso dei titoli relativi all'unità immobiliare per la quale si richiede la fornitura.

Settore elettrico

Nel periodo compreso tra l'1 gennaio 2014 e il 31 dicembre 2014, le comunicazioni relative al settore elettrico sono state 29.840 (pari al 64% del totale), con un lieve aumento rispetto al 2013. Mutamenti molto lievi hanno riguardato le proporzioni tra i reclami e le richieste di informazioni, le quali in valore assoluto sono raddoppiate (Tav. 7.9). Dall'analisi dei dati contenuti nella tavola 7.10, emerge che gli argomenti più frequenti delle comunicazioni ricevute nel 2014 sono, nell'ordine: i contratti, la fatturazione, il bonus e il mercato. Rispetto all'anno 2013, si nota la crescita delle comunicazioni relative alla fatturazione e al bonus, che sembra dovuto, tuttavia, all'incremento generalizzato delle comunicazioni allo Sportello. Si rilevano, invece, un sensibile aumento delle comunicazioni relative ai contratti e una diminuzione dell'argomento "mercato".

Le comunicazioni in merito alle fatturazioni riguardano principalmente le problematiche relative alla corretta quantificazione dei consumi, alla periodicità di emissione delle bollette e ai conguagli; quelle relative all'argomento "mercato" afferiscono, invece, soprattutto alle problematiche inerenti all'effettivo rispetto del Codice di condotta commerciale approvato dall'Autorità, alla doppia

fatturazione e alla regolarità dei cambi di fornitore. Nella tematica "mercato" sono compresi i reclami gestiti secondo la procedura speciale prevista dalla delibera 153/2012/R/com, di cui si è data evidenza nel precedente paragrafo.

Le comunicazioni in materia di bonus elettrico si sono concentrate sulla mancata erogazione del bonus stesso e sulle problematiche dovute al mancato allineamento delle banche dati, con diminuzione di quelle relative alla validazione della domanda da parte dei distributori. Per quanto attiene alle comunicazioni in merito ai contratti, le principali problematiche emerse hanno riguardato le volture e soprattutto la morosità, compreso in particolare il tema del corrispettivo di morosità (C^{MOR}) nell'ambito del sistema indennitario, che hanno avuto un sensibile aumento nel 2014, come già esposto nel precedente paragrafo. Infine, con riferimento alla tematica degli allacciamenti e dei lavori, le comunicazioni ricevute hanno riguardato principalmente i subentri, l'attivazione e la variazione di potenza. In questo paragrafo e nei successivi si forniscono, per completezza, anche i dati parziali per argomento riferiti al primo trimestre 2015. Vengono, tuttavia, tralasciati commenti e valutazioni relativi al trend dei reclami per argomento, in quanto si ritiene preferibile una valutazione dei dati dell'intero anno.

	2013		2014		I TRIM. 2015	
	ELETTRICO	TOTALE ^(A)	ELETTRICO	TOTALE ^(A)	ELETTRICO	TOTALE ^(A)
Reclami e segnalazioni	25.890	41.779	26.560	42.448	6.325	9.929
Richieste di informazioni	1.634	2.210	3.280	3.875	933	1.095
TOTALE COMUNICAZIONI	27.524	43.989	29.840	46.323	7.258	11.024

(A) Totale relativo ai settori elettrico, gas e dual fuel.

Fonte: Sportello.

TAV. 7.9

Comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dallo Sportello nel 2013, nel 2014 e nel I trimestre 2015

TAV. 7.10

Argomenti delle comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dallo Sportello nel 2013, nel 2014 e nel I trimestre 2015

ARGOMENTI	GEN.-MAR.	APR.-GIU.	LUG.-SET.	OTT.-DIC.	TOTALE	QUOTE
ANNO 2013						
Fatturazione	2.061	1.785	1.537	1.780	7.163	26%
Mercato	1.144	1.354	1.430	1.579	5.507	20%
Bonus	821	1.107	1.515	1.348	4.791	17%
Contratti	1.411	1.205	1.219	1.875	5.710	21%
Allacciamenti/Lavori	305	284	360	439	1.388	5%
Qualità tecnica	180	177	180	163	700	3%
Misura	189	130	110	139	568	2%
Prezzi e tariffe	132	126	79	101	438	2%
Qualità commerciale	56	105	112	153	426	2%
Prosumer	138	138	174	125	575	2%
Non competenza	93	49	73	43	258	1%
TOTALE	6.530	6.460	6.789	7.745	27.524	100%
ANNO 2014						
Fatturazione	2.251	1.933	1.755	1.874	7.813	26%
Mercato	1.761	972	963	923	4.619	15%
Bonus	1.899	1.201	1.169	1.156	5.425	18%
Contratti	2.474	1.735	1.641	2.059	7.909	27%
Allacciamenti/Lavori	460	225	279	235	1.199	4%
Qualità tecnica	166	165	146	114	591	2%
Misura	158	125	95	100	478	2%
Prezzi e tariffe	164	107	106	139	516	2%
Qualità commerciale	110	86	71	54	321	1%
Prosumer	176	144	124	129	573	2%
Non competenza	46	124	87	139	396	1%
TOTALE	9.665	6.817	6.436	6.922	29.840	100%
ANNO 2015						
Fatturazione	1.995				1.995	27%
Mercato	926				926	13%
Bonus	1.117				1.117	15%
Contratti	2.182				2.182	30%
Allacciamenti/Lavori	243				243	3%
Qualità tecnica	184				184	3%
Misura	173				173	2%
Prezzi e Tariffe	120				120	2%
Qualità commerciale	54				54	1%
Prosumer	151				151	2%
Non competenza	113				113	2%
TOTALE	7.258				7.258	100%

Fonte: Sportello.

Settore gas

Nel periodo compreso tra l'1 gennaio 2014 e il 31 dicembre 2014, le comunicazioni relative al settore gas sono state 15.884 (circa il 34%). Rispetto al 2013, il numero di comunicazioni è quindi sostanzialmente lo stesso. Sempre rispetto al precedente periodo, non si notano differenze rilevanti nel rapporto tra il numero delle richieste di informazioni e dei reclami (Tav. 7.11).

Gli argomenti più frequenti delle comunicazioni per il settore gas, ricevute dallo Sportello nel 2014 e suscettibili di classificazione, sono i seguenti: il bonus, la fatturazione, il mercato e i contratti (Tav. 7.12).

Rispetto all'anno 2013, si notano, in particolare, un ulteriore - sia pur lieve - decremento dei reclami sul bonus gas e un aumento, più che proporzionale all'andamento generale di crescita dei reclami, di quelli relativi sia a contratti, sia ad allacciamenti e lavori.

Per quanto riguarda la fatturazione, le principali questioni hanno riguardato i consumi (fatture in acconto, conguagli, richieste di

rettifica), il rispetto della regolare periodicità di fatturazione e l'effettuazione delle letture o l'utilizzo delle autoletture comunicate dal cliente.

Rispetto alla tematica "mercato", la maggior parte delle comunicazioni ha riguardato questioni relative alla corretta applicazione del Codice di condotta commerciale approvato dall'Autorità, problematiche relative al cambio di fornitore e alla doppia fatturazione. Nella tematica "mercato" sono compresi i reclami gestiti secondo la procedura speciale prevista dalla delibera 153/2012/R/com, di cui si è data evidenza nel paragrafo precedente a quello del settore elettrico.

Con riferimento all'argomento "contratti", la maggior parte della comunicazioni ha riguardato la morosità, le volture, l'esercizio del diritto di recesso e la cessazione della fornitura. Infine, con riferimento all'argomento "allacciamenti e lavori", i reclami si sono concentrati sulle questioni relative alle attivazioni, ai subentri e ai tempi di effettuazione di tali prestazioni.

TAV. 7.11

Comunicazioni relative al settore gas ricevute dallo Sportello nel 2013, nel 2014 e nel I trimestre 2015

	2013		2014		I TRIM. 2015	
	GAS	TOTALE ^(A)	GAS	TOTALE ^(A)	GAS	TOTALE ^(A)
Reclami e segnalazioni	15.114	41.779	15.291	42.448	3.532	9.929
Richieste di informazioni	534	2.210	593	3.875	161	1.095
TOTALE COMUNICAZIONI	15.648	43.989	15.884	46.323	3.693	11.024

(A) Totale relativo ai settori elettrico, gas e dual fuel.

Fonte: Sportello.