

Autorità per l'energia elettrica e il gas

COMUNICATO

Energia: pubblicata la nuova graduatoria sulla qualità dei call center dei venditori

Milano, 19 Novembre 2009 – Tempi di attesa e qualità delle risposte in leggero miglioramento per chi chiama i *call center* delle società di vendita dell'energia. E' quanto emerge dalla nuova *graduatoria di merito* dell'Autorità per l'energia sul *livello del servizio* offerto dai *numeri verdi* dei maggiori venditori di energia elettrica e di gas a livello nazionale. Nella prima metà di quest'anno, 19 dei 28 operatori monitorati risultano aver migliorato le prestazioni dei propri *call center*, rispetto agli ultimi sei mesi del 2008, in relazione ad alcuni parametri-chiave quali la facilità di accesso, la qualità del servizio e il grado di soddisfazione.

“La nuova graduatoria evidenzia passi in avanti, grazie anche al meccanismo di aggiornamento semestrale con la pubblicazione dei dati a confronto previsto dall'Autorità – ha sottolineato il Presidente Alessandro Ortis – Rispetto ai clienti serviti, la media ponderata dei punteggi finali ottenuti dalle diverse imprese per la qualità, passa da 53,08 a 68,5”.

“Naturalmente – ha aggiunto Ortis - non possiamo dirci ancora soddisfatti perché restano ampi margini per ulteriori miglioramenti. Oltre ad una sentita esigenza dei consumatori, un buon funzionamento dei *call center* può essere anche un vantaggio competitivo per le stesse aziende di vendita. I *call center*, infatti, sono ormai diventati uno dei più rilevanti canali di contatto con i clienti ed un importante strumento di servizio per i consumatori”.

La *graduatoria*, qui di seguito allegata, è disponibile sul sito all'indirizzo <http://www.autorita.energia.it/it/dati/callcenter.htm>.

La graduatoria nel dettaglio

La *graduatoria* dei *call center*, che interessa le aziende di vendita di energia elettrica e gas con più di 50.000 clienti finali, si riferisce al semestre gennaio-giugno 2009. I punteggi vengono assegnati ai singoli *call center* per i livelli di qualità effettivamente offerti ai consumatori, così da consentire una valutazione comparativa dei servizi delle singole aziende di vendita, anche in relazione ai risultati conseguiti nel semestre precedente. Il calcolo si basa su *punteggi parziali* che vengono assegnati a ciascun venditore: il 70% del punteggio riguarda *l'accesso* e la *qualità* mentre il *grado di soddisfazione* pesa per il 30% sul punteggio globale.

In particolare, *l'accesso al servizio* 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;

Per la *qualità del servizio* vengono valutati i tempi medi di attesa per 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, l'adozione di iniziative con le Associazioni dei consumatori

Rispetto al *grado di soddisfazione* dei clienti che si rivolgono ai *call center*, il punteggio è ricavato da una indagine statistica che l'Autorità effettua semestralmente attraverso il recall di un *campione* di clienti delle singole imprese di vendita che hanno telefonato ai *call center*, al fine di verificarne il livello di soddisfazione in relazione alle chiamate appena effettuate.

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

Già dal 1° gennaio 2008, i call center dei venditori di energia elettrica e gas debbono rispettare livelli minimi di qualità del servizio definiti dall'Autorità, a tutela dei consumatori, che 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 servizio: 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.

L'Autorità ha anche fissato *livelli standard* per il tempo medio di attesa per il livello di servizio (percentuale di chiamate andate a buon fine) e per l'accessibilità al servizio, al fine di limitare code di attesa troppo elevate e di ridurre il fenomeno delle linee occupate. Il confronto delle caratteristiche effettive dei singoli call center con questi standard contribuisce al calcolo dei *punteggi parziali* della *graduatoria* globale pubblicata oggi, la quale verrà aggiornata e pubblicata ogni semestre.

La pubblicazione periodica della *classifica* della qualità dei call center dei venditori avviene secondo le disposizioni introdotte dall'Autorità sin dal 1° gennaio 2008 e contenute nel *Testo integrato della qualità della vendita di energia – TIQV* (delibera ARG/com 164/08).

Allegato: *Graduatoria 1° semestre 2009 e confronto con il semestre precedente*

N.	VENDITORE	PUNTEGGIO FINALE IQT I SEMESTRE 2009	PUNTEGGIO FINALE IQT II SEMESTRE 2008	VARIAZIONE PUNTEGGIO FINALE IQT
1	LINEA PIU S.P.A.	99,9	81	↑
2	EDISON ENERGIA S.P.A.	94,1	95,3	↓
3	A2A ENERGIA S.P.A.	87,9	75,3	↑
4	E.ON Energia S.p.A.	84,2	59,6	↑
5	HERA COMM S.R.L. SOCIO UNICO HERA S.P.A.	83,8	79,6	↑
6	TRENTA S.P.A.	82,8	66,3	↑
7	GAS NATURAL VENDITA ITALIA S.P.A	76,5	64,8	↑
8	ENIA ENERGIA S.P.A	72,6	57,4	↑
9	ENEL SERVIZIO ELETTRICO S.P.A.	72,0	54,6	↑
10	ENEL ENERGIA S.P.A.	71,9	49,1	↑
11	EROGASMET VENDITA - VIVIGAS S.P.A.	70,2	50,4	↑
12	E.S.TR.A. S.R.L.	67,1	39,3	↑
13	SGR SERVIZI S.P.A.	65,9	65,5	↑
14	SORGENIA S.P.A.	64,2	(1)	-
15	ACEAELECTRABEL ELETTRICITA SPA	60,4	41,6	↑
16	AMG GAS S.R.L.	60,0	58,5	↑
17	AMGA ENERGIA & SERVIZI S.R.L.	59,9	(1)	-
18	TOSCANA ENERGIA CLIENTI S.p.a. (EX TOSCANA GAS CLIENTI)	56,8	64,2	↓
19	ENI S.P.A.	53,3	41	↑
20	PROMETEO S.P.A.	52,3	49,2	↑
21	IRIDE MERCATO S.P.A.	49,5	39,9	↑
22	AGSM ENERGIA Spa	46,0	37,8	↑
23	ASM ENERGIA E AMBIENTE S.R.L.	43,7	44,6	↓
24	ESTENERGY S.P.A.	43,4	45,3	↓
25	ITALCOGIM ENERGIE S.P.A.	43,3	56,5	↓
26	ASCOTRADE S.P.A.	42,5	43,2	↓
27	ACEGAS-APS SERVICE S.R.L.	42,1	41,1	↑
28	SIDIGAS.COM S.R.L.	(2)	-	↓

(1) Amga Energia e Servizi e Sorgenia nello scorso semestre non erano coinvolte dall'indagine sui call center.

(2) L'azienda non ha ottemperato all'obbligo di comunicare i dati necessari per calcolare i punteggi PA e PQ e figura pertanto nell'ultima posizione della graduatoria.