



**ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER**

*Spett.le Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico  
Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati  
Piazza Cavour 5  
20121 Milano*

*Milano, 30 ottobre 2014*

**Oggetto: Osservazioni al DCO 452/2014/R/com "Revisione della disciplina della qualità dei servizi telefonici delle aziende di vendita di energia elettrica e di gas naturale. Orientamenti finali"**

Confermiamo anzitutto il nostro apprezzamento per quest'ulteriore iniziativa volta ad efficientare i rapporti con i clienti finali. A tal riguardo sosteniamo l'orientamento del Documento, specialmente laddove non impone un'eccessiva regolazione, rischiando di appiattire standard e performance, ma si limita a proporre livelli minimi di qualità oltre ai quali sia lasciato alla competitività e all'inventiva degli operatori trovare modalità di sempre miglior gestione del cliente.

Gli operatori del mercato libero per primi credono e investono nel proprio rapporto con il cliente finale affinché lo stesso percepisca l'effettivo impegno e la serietà dell'esercente che ha scelto come fornitore.

L'obiettivo principale del venditore è quello di individuare i bisogni dei clienti canalizzando opportunamente i propri sforzi economici. Si apprezza quindi l'orientamento che si dimostra comprensivo di questo principio. L'imposizione di una classifica comporta infatti distorsioni negli investimenti dei venditori, che necessariamente dovranno convogliare la maggior parte delle proprie spese verso una buona visibilità in classifica, a discapito di altre attività magari meno visibili ma più favorevoli ai clienti.

*Q1 Si condivide la eliminazione dei punteggi della qualità ulteriore (PA, PQ, PCC)? Se no per quali ragioni?*

Sì, si condivide.

*Q2 Si condivide la sostituzione della graduatoria con una rapporto annuale in grado di meglio rappresentare la complessità? Se no, per quali ragioni?*

Sì, si condivide.



## **ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER**

*Q3 Quali contenuti dovrebbe avere il rapporto annuale oltre o diversamente da quelli prefigurati al paragrafo 4.3?*

I contenuti si ritengono esaustivi.

*Q4 Si condivide la proposta di mantenere comunque un obbligo di comunicazione di alcuni dati in relazione a specifici aspetti della qualità ulteriore? Quali dovrebbero essere tali aspetti se diversi da quelli indicati al paragrafo 4.4?*

Si ritiene che i dati relativi alla gestione delle code per picchi di chiamate non costituiscano informazione particolarmente indicativa per i clienti per misurare l'efficienza del venditore nei loro confronti. Si condivide l'inserimento di un elenco non descrittivo degli altri canali di contatto messi a disposizione dei clienti.

*Q5 Si concorda con l'orientamento a richiedere anche alle imprese con più di 50.000 clienti, ma con meno di 400 chiamate giorno l'invio dei dati di cui al paragrafo 4.4 relativi ad alcuni aspetti della qualità ulteriore? Se no per quali motivi?*

*Q6 Si ritiene adeguata la soglia di 400 chiamate giorno per identificare le imprese da sottoporre all'indagine di customer satisfaction? Quali potrebbero essere delle soglie di telefonate/giorno alternative e perché?*

Si ritiene maggiormente ragionevole fondare la richiesta di informazioni sulla base di un numero di chiamate che dovrebbe essere portato ad almeno 550 al giorno. Il principio alla base della proposta è quello di garantire una maggiore omogeneità di confronto tra le imprese coinvolte nell'invio dei dati. Infatti, 400 chiamate/giorno (12.000 al mese) presuppongono una società con meno di 200.000 clienti (call propensity di 1,5). 550 chiamate/giorno permetterebbero invece un confronto con società che hanno almeno 250.000 clienti.

*Q7 Si concorda con le modifiche proposte alle modalità di esecuzione dell'indagine di customer satisfaction, se no per quali motivi?*

Sì, si concorda con le proposte.

In aggiunta a quanto definito nel Documento, si ritiene inoltre necessario apportare un'ulteriore osservazione in merito alla possibilità di acquistare dei lotti aggiuntivi. Si ritiene infatti necessario evidenziare come tale metodologia non garantisca una corretta



## **ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER**

omogeneità per tutti gli operatori da un punto di vista statistico. Si reputa pertanto opportuno modificare l'attuale criterio di definizione del numero minimo di interviste assicurato da AEEGSI, così da commisurare il numero di richiamate in base alla dimensione degli operatori.

*Q8 Si condividono le modifiche e le integrazioni proposte al questionario? Se no per quali motivi?*

Sì, si condividono.

*Q9 Quali altre tipologie di controllo e verifica dei dati comunicati oltre quelle illustrate potrebbero essere messe in atto?*

Le forme di controllo paiono già adeguate.

*Q10 Si concorda con l'entrata in vigore della nuova regolazione con riferimento al primo semestre 2015? Quali fattori potrebbero rendere difficoltosa tale data di implementazione?*

Sì, si concorda.

Restando comunque come sempre a piena disposizione per ogni eventuale ulteriore chiarimento ed approfondimento in tema, rinnoviamo tutti i nostri migliori saluti.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive 'P' followed by 'Ghislandi'.

Paolo Ghislandi