

Servizi. Nella classifica dell'Autorità dell'energia Sgr e Prometeo sono prime per soddisfazione dei clienti

Edison al top per l'accesso al call center

TRASPARENZA

Per la prima volta la lista è stata resa pubblica. Chi manca all'appello deve fornire i dati pena l'avvio delle sanzioni

MILANO

Una pagella basata sul merito, stilata dall'Autorità dell'energia, dopo aver passato in rassegna i centralini di 25 aziende di vendita di luce e gas con più di 100mila clienti.

Guardare per credere, la graduatoria è relativa al semestre luglio-dicembre 2008 e si struttura su una serie di punteggi assegnati ai singoli call center per i livelli di qualità effettivamente offerti ai consumatori.

Ebbene, nella graduatoria generale è prima l'Edison, seguita dalla lombarda Linea Group e dall'emiliano-romagnola Hera. Ultima per qualità complessiva del call center è l'Agsm. Nella graduatoria specifica della qualità del servizio offerto sono prime Linea Group, Hera e A2A. Per soddisfazione dei clienti spiccano la riminese Sgr, la marchigiana Prometeo e, con una differenza minima, A2A.

Le finalità e i criteri con cui è stata elaborata la graduatoria si trovano nella direttiva su qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas, poi confluita nel Testo integrato della qualità della vendita di energia. C'è un testo dell'Autorità elaborato in funzione di un punteggio globale che permette una valutazione comparativa dei servizi offerti dalle singole aziende di vendita. Il calcolo si basa su punteggi parziali che vengono assegnati a ciascun venditore: per l'accesso e qualità del servizio (con un peso complessivo del 70% sul pun-

teggio globale) e per la soddisfazione dei clienti dichiarata dopo l'uso del servizio (peso del 30% sul punteggio globale).

I punteggi che riguardano l'accesso al servizio sono stati articolati partendo dalla disponibilità di 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 qualità del servizio si basa sulla valutazione dei 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, l'adozione di

iniziative con le Associazioni dei consumatori. Il grado di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai call center è ricavato da un'indagine statistica che l'Autorità effettua semestralmente, e che consiste nel richiamare un campione di clienti di ogni impresa di vendita che hanno telefonato ai call center, al fine di verificarne il livello di soddisfazione in relazione alle chiamate appena effettuate.

Già dal 1° gennaio 2008, i call center dei venditori di energia elettrica e il gas devono rispettare livelli minimi di qualità del servizio definiti dall'Autorità, a tutela dei consumatori. Obblighi minimi 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 apertura (almeno 35 ore al-

la 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, per limitare code di attesa troppo elevate e ridurre il fenomeno delle linee occupate.

Alcuni operatori, tuttavia, non hanno dato attuazione all'obbligo di fornire i dati entro i termini richiesti, e sono quindi stati intimati a farlo, pena l'avvio di un procedimento individuale.

R.E.



La classifica

Venditore	Punteggio accesso al servizio	Punteggio qualità del servizio	Punteggio indagine soddisfazione clienti	Punteggio globale
1 Edison energia S.p.a.	114	87	84,4	95,3
2 Linea più S.p.a.	50	103	92,4	81,0
3 Hera comm S.r.l. socio unico Hera S.p.a.	44	107	90,1	79,6
4 A2A energia S.p.a.	31	100	98,8	75,3
5 Trenta S.p.a.	35	71	98,0	66,3
6 Sgr servizi S.p.a.	44	58	100,0	65,5
7 Gas natural vendita Italia S.p.a.	45	59	95,4	64,8
8 Toscana energia clienti S.p.a.	48	59	89,7	64,2
9 E.on energia S.p.a.	44	50	89,6	59,6
10 Amg gas S.r.l.	42	45	94,1	58,5
11 Enia energia S.p.a.	34	53	90,2	57,4
12 Italcogim energie S.p.a.	39	50	85,1	56,5
13 Enel servizio elettrico S.p.a.	38	42	89,0	54,6
14 Erogasmet vendita - Vivigas S.p.a.	31	30	97,1	50,4
15 Prometeo S.p.a.	42	13	100,0	49,2
16 Enel energia S.p.a.	25	54	72,0	49,1
17 Estenergy S.p.a.	31	20	91,9	45,3
18 Asm energia e ambiente S.r.l.	47	0*	94,2	44,6
19 Ascotrade S.p.a.	42	0*	95,4	43,2
20 Aceaelectrabel elettricità S.p.a.	46	0*	85,3	41,6
21 Acegas-aps service S.r.l.	41	0*	89,4	41,1
22 Eni S.p.a.	53	0*	75,3	41,0
23 Iride mercato S.p.a.	33	4	89,9	39,9
24 E.s. tr.a. energia, servizi, territorio, ambiente S.r.l.	34	0	91,4	39,3
25 Agsm energia S.p.a.	30	0*	91,3	37,8

(*) Pq=0: significa che i "livelli standard", relativi al tempo medio di attesa e alla percentuale di chiamate andate a buon fine, non sono stati rispettati nel periodo luglio/dicembre 2008