

# Autorità per l'energia elettrica e il gas

COMUNICATO

## Energia: migliorano i *call center* di 13 grandi aziende di vendita di elettricità e gas

Milano, 21 Dicembre 2011 – I *call center* delle grandi aziende di vendita di elettricità e gas stanno complessivamente migliorando ma non va diminuito l'impegno a beneficio dei consumatori. E' quanto emerge dall'ultima *graduatoria di merito* sulla qualità del servizio offerto dai numeri verdi dei maggiori venditori di elettricità e gas pubblicata dall'Autorità per l'energia. La classifica - la sesta dal 2009 - evidenzia che per la maggior parte delle società monitorate, i tempi di attesa al telefono stanno diminuendo, le risposte sono più chiare e gli operatori risultano più cortesi; in particolare, 13 delle 32 società monitorate hanno ottenuto un punteggio più alto rispetto alla precedente rilevazione (vedi graduatoria allegata).

La graduatoria si basa sui punteggi assegnati ai *call center* di aziende con oltre 50 mila clienti nel periodo gennaio – giugno 2011, in riferimento ad alcuni standard di qualità fissati dall'Autorità; fra questi, la disponibilità di linee telefoniche, la percentuale di chiamate andate a buon fine, l'accessibilità ed anche la semplicità del risponditore automatico, 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, almeno da rete fissa. Le aziende sono anche obbligate a pubblicare su internet e sulle fatture il numero del *call center*, gli orari e il tipo di chiamate abilitate.

Per le aziende che non rispettano gli standard dell'Autorità per due semestri consecutivi, è previsto l'avvio di un procedimento per un'eventuale sanzione.

Il 70% del punteggio viene assegnato in relazione alla qualità del servizio e alla semplicità di accesso, in base a parametri quali i tempi medi di attesa per 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, l'eventuale presenza di un portale internet e di servizi, l'adozione di iniziative con le Associazioni dei consumatori;

Il 30% del punteggio è relativo al grado di *soddisfazione* dei clienti, misurato dall'Autorità stessa con telefonate a un certo numero di clienti di ogni impresa di vendita che si erano rivolte ai *call center*. In particolare, viene valutato il tempo per trovare la linea telefonica libera, la semplicità del sistema di risposte automatiche e il tempo di attesa per parlare con l'operatore, la cortesia, la chiarezza delle risposte e la capacità di risolvere il problema nel minor tempo possibile.

## GRADUATORIA PUNTEGGIO IQT- I° SEMESTRE 2011

N.	VENDITORE	PUNTEGGIO PARZIALE			PUNTEGGIO FINALE		VARIAZIONE PUNTEGGIO RISPETTO AL 2° SEM. 2010
		PUNTEGGIO PA	PUNTEGGIO PQ	PUNTEGGIO PSC	PUNTEGGIO FINALE IQT 1° SEMESTRE 2011	PUNTEGGIO FINALE IQT 2° SEMESTRE 2010	
1	ENEL SERVIZIO ELETTRICO S.P.A.	93	111	90,9	97,3	97,4	↓
2	ENEL ENERGIA S.P.A.	93	109	87,5	95,6	95,0	↑
3	ENI S.P.A.	77	116	91,0	93,5	92,9	↑
4	TRENTA S.P.A.	44	130	98,3	89,2	84,1	↑
	<b>***SISTEMA*** (media ponderata sui clienti finali dei punteggi IQT)</b>				<b>88,9</b>		
5	LINEA PIU S.P.A.	59	115	96,1	88,5	92,3	↓
6	E.ON Energia S.p.A.	62	109	89,8	85,6	88,2	↓
7	SORGENIA S.P.A.	98	65	89,0	82,6	72,2	↑
8	GAS NATURAL VENDITA ITALIA S.P.A.	69	85	95,7	81,6	75,9	↑
9	HERA COMM S.R.L. SOCIO UNICO HERA S.P.A.	50	103	93,5	80,6	82,5	↓
10	A2A ENERGIA S.P.A. ( ASM ENERGIA ED AMBIENTE)	33	112	97,9	79,1	82 - 72,8	
11	SGR SERVIZI S.P.A.	50	94	98,5	79,0	80,0	↓
12	GDF SUEZ Energie S.p.A.	81	70	83,1	76,7	68,1	↑
13	TOSCANA ENERGIA CLIENTI S.p.a. (EX TOSCANA GAS CLIENTI)	65	69	95,8	74,7	74,9	↓
14	EDISON ENERGIA S.P.A.	77	55	88,1	71,7	69,1	↑
15	AEMME LINEA ENERGIE SPA	47	77	92,6	70,3	69,5	↑
16	IREN MERCATO SPA	42	73	95,2	68,0	65,7	↑
17	ESTENERGY S.P.A.	56	60	94,0	68,0	68,4	↓
18	EROGASMET VENDITA - VIVIGAS S.P.A.	39	77	93,2	67,8	70,1	↓
19	A.I.M. ENERGY S.R.L.	59	60	88,2	67,3	61,5	↑
20	ACEA ENERGIA SPA (ACEA ELECTRABEL EI.SPA)	51	62	83,8	63,9	66,9	↓
21	AMG GAS S.R.L.	39	62	95,9	63,4	67,9	↓
22	ENERCOM S.R.L.	51	53	91,5	63,1	67,7	↓
23	GELSIA Srl	33	62	98,1	62,0	67,4	↓
24	ACAM CLIENTI S.P.A.	33	57	95,2	59,4	53,5	↑
25	ASCOTRADE S.P.A.	30	53	97,2	57,6	56,5	↑
26	AMGA ENERGIA & SERVIZI S.R.L.	29	46	100,0	55,7	55,1	↑
27	AGSM ENERGIA Spa	51	0(*)	87,4	43,7	46,3	↓
28	PROMETEO S.P.A.	42	0(*)	96,7	43,4	55,2	↓
29	ACEGAS-APS SERVICE S.R.L.	36	0(*)	91,9	39,9	60,2	↓
30	AMGAS BARI S.R.L.	35	0	92,6	39,8	60,1	↓
31	ENERXENIA S.P.A.	26	0(*)	96,1	37,8	-	
32	ESTRA ENERGIE S.R.L.	26	0(*)	95,5	37,6	48,0	↓

**Note:**

- I risultati di A2A Energia S.p.A non risultano confrontabili con il semestre precedente, in quanto tale società ha incorporato ASM Energia e Ambiente S.p.A.
- Le società AGSM Energia S.p.A, Prometeo S.p.A, Acegas APS Service S.r.l, Extra Energie S.r.l e Enerxenia S.p.a (quest'ultima società ha partecipato per la prima volta all'indagine) non hanno avuto accesso al calcolo del punteggio PQ, perché non hanno rispettato gli standard, fissati dall'Autorità, per il I° semestre 2011.

