



a2a

energie in comune

24 gennaio 2008



- ❖ Delibera n. 139/07 - Direttiva in tema di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas
- ❖ Delibera n. 168/04 – Testo Integrato Qualità del Servizio Gas – Il periodo regolatorio – risultati 2006
- ❖ Delibera n. 4/04 – Testo Integrato Qualità del Servizio Elettrico – Il periodo regolatorio – risultati 2006

- Introduzione di pochi ma incisivi obblighi di servizio per i *call center*
- Introduzione di standard generali di qualità dei servizi telefonici sulla base di pochi e semplici indicatori da monitorare, assegnando importanza non solo alla tempestività della risposta (indicatore del tempo medio di attesa - TMA) e al livello di servizio (indicatore LS) ma anche all'accesso al servizio (indicatore accessibilità al servizio - AS), aspetto attualmente non soggetto a monitoraggio
- Integrazione di indicatori con indagini di *customer satisfaction* per la verifica di efficacia (valore peso 30%): l'Autorità attraverso la metodologia del call back con cadenza semestrale effettua indagini sul grado di soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai call center commerciali delle società di vendita
- Introduzione di un sistema a punteggio, con pubblicazione comparativa (attraverso una "graduatoria" di gradimento) dei livelli di qualità del servizio telefonico (risultati) dei Call Center coinvolti. A decorrere dal 1° gennaio 2009 la graduatoria verrà pubblicata sul sito dell'Autorità ed aggiornata semestralmente



Delibera n. 139/07 Call Center - Novità (2)

- Progressivo allargamento ai venditori di piccole dimensioni, degli obblighi di servizio per i *call center* a tutela dei clienti finali; (per i venditori con più di 100.000 alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione al 31 dicembre 2006, gli obblighi decorrono dal 1° gennaio 2008) (nel 2008 sono coinvolti i Call Center delle società di Vendita con più di 50.000 clienti finali);
- La rilevazione degli indicatori è effettuata per singolo venditore con cadenza mensile; lo standard generale si intende rispettato nel semestre considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 5 mesi su 6. La grave violazione per un semestre degli standard generali di qualità dei *call center*, o la violazione degli stessi per due semestri consecutivi, o la violazione degli obblighi generali di servizio, costituiscono presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio



Indicatori

Indicatore o caratteristica	Punteggio del livello effettivo
Accessibilità al servizio all'IVR (% di Clienti che non hanno sentito il "segnale di occupato")	2 punti per ogni 1% in più rispetto allo standard generale ($\geq 90\%$)
Tempo di attesa (% di Chiamate con tempo di attraversamento IVR + tempo d'attesa < a 180")	1 punto per ogni 1% in più rispetto al 75% 2 punti per ogni 1% in più rispetto al 90%
Livello di servizio (richieste per parlare con Operatore andate a buon fine)	2 punti per ogni 1% in più rispetto allo standard generale ($\geq 80\%$)
Apertura Call Center per un numero di ore superiore al minimo fissato dall'obbligo di servizio	3 punti per ogni 5 ore settimanali in più oltre le 35 ore minime settimanali
Presenza di almeno uno Sportello Commerciale	10 punti se presente uno Sportello Fisico
Gratuità completa anche per le chiamate da rete mobile	5 Punti
Facilità di navigazione nell'IVR	10 punti-opzione <i>Parlare con Operatore</i> presente già al I livello dell'albero fonico
Efficacia dei servizi automatici dispositivi (% di richieste andate a buon fine)	1 punto per ogni 2% in più rispetto al 60%
Servizi on line su Portale in aggiunta al call center	10 punti per offerta di servizi on-line diversi dall'autolettura
Iniziative congiunte con Associazioni dei Consumatori	10 punti
Possibilità di essere richiamati a scelta del Cliente	5 punti
Segnalazione del numero chiamate in coda	2 punti

	Customer Satisfaction Index (Indicatori di performance 0 -100)
Totale	81,8
Tipologia servizio	
▪ Elettricità	80,5
▪ Gas	85,8
Totale AEM	87,7
▪ Elettricità	86,9
▪ Gas	88,7



Indicatori di sicurezza del servizio di distribuzione gas

- percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta ad ispezione;
- percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione;
- numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata;
- numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete;
- numero annuo convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali;
- tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione.

Indicatori di qualità commerciale dei servizi gas

- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici;
- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi;
- tempo di esecuzione di lavori semplici;
- tempo di attivazione della fornitura;
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati

Indicatore	Obbligo di servizio	Performance AEM 2005	Performance AEM 2006
Percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta ad ispezione	Minimo 30%	98%	95.16%
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	Minimo 20%	67%	72.22%
Numero annuo di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali	NOD min \geq 2	Molto >2	Molto >2
Percentuale minima di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti	Minimo 90%	95.60%	81.65%

dati relativi al solo ambito di Milano



Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione – AEM 2006

a2a

Indicatore	Livelli specifici	Livelli specifici	Performance AEM	Performance AEM
	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 gg lavorativi	15 gg lavorativi	<u>Tempo medio effettivo:</u> inferiore a 10.6	<u>Tempo medio effettivo:</u> 10.2
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	40 gg lavorativi	40 gg lavorativi	<u>Tempo medio effettivo:</u> inferiore a 20.4	<u>Tempo medio effettivo:</u> 23.4
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici di cui all'art. 37	10 gg lavorativi	15 gg lavorativi	<u>Tempo medio effettivo:</u> inferiore a 6	<u>Tempo medio effettivo:</u> 7.7
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'art. 39	10 gg lavorativi	15 gg lavorativi	<u>Tempo medio effettivo:</u> inferiore a 5.5	<u>Tempo medio effettivo:</u> 2.7
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	5 gg lavorativi	7 gg lavorativi	<u>Tempo medio effettivo:</u> inferiore a 4.1	<u>Tempo medio effettivo:</u> 2.7
Tempo massimo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità	2 gg feriali	2 gg feriali	<u>Tempo medio effettivo:</u> inferiore a 1.4	<u>Tempo medio effettivo:</u> 1.6
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	2 ore	0,3% fuori fascia per causa esercente.	0 fuori fascia per causa esercente.

Indicatore	Livello specifico	Livello specifico	Performance AEM	Performance AEM
	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'art. 42	90 gg solari	60 gg solari	<u>Tempo medio effettivo</u> : 95 gg	0 prestazioni eseguite

Livelli generali di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e vendita performance AEM GAS ed AEM ENERGIA 2006

Indicatore distribuzione	Livello generale	Performance AEM Gas
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 gg lavorativi di cui all'art. 38	85%	Al di sotto dello standard per classe misuratore non inferiore a G40 (livello pari a 75.33%). Di molto superiore in tutti gli altri casi
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente comunicati entro il tempo massimo di 10 gg lavorativi di cui all'art. 43	90%	Al di sotto dello standard per classi misuratore fino alla G6 e non inferiore alla G40 (livello rispettivamente pari a 57.14% e 0%) per numeri limitati di prestazioni
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 20 gg lavorativi di cui all'art. 45	90%	Molto al di sopra dello standard per tutte le tipologie di clienti

Indicatore	Livello generale	Performance AEM Energia
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di vendita comunicate entro il tempo massimo di 20 gg lavorativi di cui all'art. 45	90%	Al di sotto dello standard solo per classe misuratore dalla classe G10 compresa alla classe G25 compresa (livello pari a 85%). Superiore in tutti gli altri casi



Regolazione durata delle interruzioni senza preavviso lunghe (*ambito di Milano*)

- Livello obiettivo per il periodo di regolazione 2004-2007 → 25 minuti per interruzione in ambiti ad alta concentrazione
- Livello tendenziale anno 2005 (come fissato dall'AEEG ad inizio periodo regolatorio) → 34 minuti per interruzione
- Livello tendenziale anno 2006 (come fissato dall'AEEG ad inizio periodo regolatorio) → 33 minuti per interruzione

Indicatore di riferimento	2005	2006
<u>Indicatore di riferimento D1</u> : è la durata complessiva annua delle interruzioni senza preavviso lunghe per cliente BT riferite alle interruzioni con origine sulla rete MT e BT ed attribuite ad altre cause	34,503 minuti	25,441 minuti
<u>Livello effettivo biennale dell'indicatore D1</u> : ottenuto come media ponderata dei valori dell'anno i e dell'anno i-1, arrotondata alla seconda cifra decimale, utilizzando come criterio di ponderazione il numero di clienti BT di ciascun anno	Effettivo 2004-2005 30,23 minuti	Effettivo 2005-2006 29,96 minuti



Regolazione numero delle interruzioni senza preavviso lunghe (*ambito di Milano*)

Livelli specifici di continuità:

- per i clienti di maggiore dimensione direttamente connessi in alta tensione: 1 interruzione senza preavviso lunga/anno;
- per i clienti di maggiore dimensione alimentati in MT ed appartenenti ad ambiti territoriali ad alta concentrazione: 3 interruzioni senza preavviso lunghe/anno.
- L'impresa di distribuzione è sottoposta a penalità per il mancato rispetto dei livelli specifici di continuità.

Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione di energia elettrica

- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici;
- tempo di esecuzione di lavori semplici;
- tempo di attivazione della fornitura;
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati
- tempo di esecuzione per l'esecuzione di lavori complessi;
- tempo per l'effettuazione della verifica della tensione di fornitura su richiesta del cliente;
- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte relative al servizio di distribuzione.

Standard ulteriori definiti dall'esercente per il periodo gennaio-dicembre 2006

Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio di misura

- tempo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura;
- tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale;
- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte relative al servizio di misura
- Numero annuo di letture e autoletture per cliente finale.

Livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi al servizio di vendita

- tempo rettifica fatturazione;
- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazione scritte relative al servizio di vendita;
- qualità dei servizi telefonici.

Indicatore	Livelli specifici Clienti finali BT domestici/ non domestici	Livelli specifici Clienti finali MT	Performance AEM Clienti finali BT domestici	Performance AEM Clienti finali BT non domestici	Performance AEM Clienti finali MT
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici sulla rete BT di cui all'art. 47	20 gg lavorativi	Non applicabile	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 10.41	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 10.69	Non applicabile
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici di cui all'art. 49	15 gg lavorativi	30 gg lavorativi	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 8.22	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 7.79	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 3.64
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'art. 51	5 gg lavorativi	5 gg lavorativi	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 3	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 2.85	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 0.14
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente di cui all'articolo 52	5 gg lavorativi	7 gg lavorativi	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 3.95	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 3.88	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 3.2
Tempo massimo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità di cui all'art. 53	1 giorno feriale	1 giorno feriale	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 0.19	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 0.19	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 0

Indicatore	Livelli specifici Clienti finali BT domestici/non domestici	Livelli specifici Clienti finali MT	Performance AEM Clienti finali BT domestici	Performance AEM Clienti finali BT non domestici	Performance AEM Clienti finali MT
Fascia massima di puntualità per appuntamenti personalizzati di cui all'art. 59.1	3 ore <i>Standard migliorativo definito dall'esercente: 2 ore</i>	3 ore	Oltre 15000 prestazioni eseguite – 48 casi di mancato rispetto.	Circa 5000 prestazioni eseguite – 13 casi di mancato rispetto.	15 prestazioni eseguite – 0 casi di mancato rispetto.
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'art. 54	90 giorni solari	60 giorni solari	<u>Tempo effettivo (medio rilevato): 7</u>	<u>Tempo medio effettivo:</u> inferiore a 17.6	<u>Tempo effettivo (medio rilevato): 0</u>
Tempo massimo di ripristino della fornitura in seguito a guasto del gruppo di misura di cui all'art. 60	3 ore (con richieste pervenute in giorni lavorativi 8.00 - 18,00)	Non applicabile	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 2.24	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 2.39	Non applicabile
	4 ore (con richieste pervenute in giorni non lavorativi o lavorativi 18.00 - 8,00)	Non applicabile	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 2.09	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 2.02	Non applicabile

Indicatore	Livelli specifici Clienti finali BT domestici/ non domestici	Livelli specifici Clienti finali MT	Performance AEM Clienti finali BT domestici	Performance AEM Clienti finali BT non domestici	Performance AEM Clienti finali MT
% minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di lavori sulla rete MT, di cui all'art. 48, messi a disposizione entro il tempo massimo di 40 giorni lavorativi	Non applicabile	90%	Non applicabile	Non applicabile	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 17.83
% minima di richieste di esecuzione di lavori complessi, di cui all'art. 50, realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi	85%	90%	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 13.54	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 12.93	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 12.16
% minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente, di cui all'art. 55, messi a disposizione entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	90%	95%	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 4.12	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 6.2	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 6.4
% minima di esiti di verifiche della tensione di fornitura su richiesta del cliente, di cui all'art. 56, messi a disposizione entro il tempo massimo 10 giorni lavorativi	90%	95%	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 4.3	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 3.92	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 4.69
% minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte, di cui all'art. 57, messe a disposizione entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi per distribuzione/misura/vendita	90%	95%	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 15.08	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 14.26	<u>Tempo effettivo (medio rilevato):</u> 15.08