

Servizi. L'Authority avvia un'indagine per migliorare le prestazioni agli utenti di gas ed elettricità

Energia, call center troppo lenti

Contestato l'uso eccessivo delle risposte automatiche

Jacopo Gilberto
 MILANO

«Buongiorno sono Cinzia come posso aiutarla?», una frase detta tutta d'un fiato. A volte pagati pochi soldi, a volte assunti con contratti-fantasia, i telefonisti dei call center utilizzati dalle aziende elettriche e del gas sono però animati da una gentilezza inconsueta, e si fanno in quattro per aiutare l'interlocutore. Tasso di gradimento sulla cortesia 94,8. Al contrario, viene mal tollerata dai consumatori la vocina registrata che chiede di schiacciare i diversi tasti del telefono per entrare nei vari servizi («Per stipulare un nuovo contratto del gas preme tre»); indice di apprezzamento un modestissimo 61,8. Questi dati sul gradimento dei consumatori sono vecchi di due anni, e per questo motivo l'Autorità dell'energia ha deciso di condurre una nuova campagna di rilevazione sui tempi di attesa, sulla facilità di accesso ai veri servizi, sul livello del servizio e sulla cortesia dei servizi via telefono delle società di vendita di corrente elettrica e gas, con l'obiettivo di migliorare il mer-

cato liberalizzato. L'indagine sul gradimento del cliente per i servizi al telefono (o, come dicono gli esperti, la customer satisfaction dei call center) partirà in autunno e avrà cadenza semestrale.

Per condurre il sondaggio saranno chiamati e intervistati per ciascuna azienda energetica 300 clienti che si erano avvalsi del servizio telefonico. Le aziende energetiche possono integrare l'indagine dell'Autorità acquistando interviste agiuntive da società europee specializzate in indagini di mercato: infatti il sondaggio su 300 clienti può essere molto indicativo per una piccola azienda energetica locale, ma di sicuro non è rappresentativo dei clienti per i colossi della luce e del gas, i quali hanno molte migliaia di chiamate al giorno. All'inizio dell'anno prossimo sarà pubblicata la prima graduatoria semestrale.

Nell'autunno del 2006 l'Autorità aveva già effettuato un'indagine pilota, i cui risultati - di cui si è fatto cenno all'inizio di questo articolo - avevano mostrato che l'insoddisfazione dei clienti si appunta so-

prattutto sui tempi di attesa troppo lunghi e sui sistemi di risposta automatica troppo complessi, con voti tra il 60 e il 70. I consumatori avevano invece espresso voti alti, con indici di apprezzamento sopra il 90, per la competenza, per la chiarezza e per la gentilezza degli interlocutori al telefono.

Rimanendo nel campo nell'energia, ieri il Gestore del mercato elettrico ha rilevato alla Borsa dei chilowattora prezzi in calo nei listini della settimana scorsa. Da lunedì 11 a domenica 17 agosto il prezzo medio di acquisto dell'energia è stato pari a 86,81 euro per mille chilowattora, in flessione di 6,35 euro (-6,8%) rispetto alla settimana precedente. In calo anche i volumi di energia elettrica scambiati in Borsa. Il prezzo medio di vendita zonale è variato tra 76,25 euro dell'Alta Italia e del Centro-Nord e i 138,56 euro della Sicilia, i cui prezzi fuori misura sono da tempo nel mirino dell'Autorità dell'energia.

www.autorita.energia.it/consumatori/sintesi_qualita/callcenter.pdf

