

GRADUATORIA PUNTEGGI IQT - 1°SEM. 2013

N.	VENDITORE	PUNTEGGI	PUNTEGGI	PUNTEGGI	PUNT. IQT	PUNT. IQT	VAR. RISPETTO AL 1° SEM. 2012
		O PA	O PQ	O PSC	1° SEMESTR E 2013	2° SEMESTRE 2012	
1	ENEL SERVIZIO ELETTRICO	98	119	96	98,8	98,6	↑
2	ENEL ENERGIA S.P.A.	98	108	92,8	94,3	91,9	↑
3	ENI S.P.A.	94	113	90,4	93,9	88,5	↑
4	E.ON Energia S.p.A.	98	99	89,8	90,4	80,8	↑
*SISTEMA * media dei punteggi IQT					89,6		
5	LINEA PIU S.P.A.	68	120	96,7	89,6	89,9	↓
6	SORGENIA S.P.A.	95	75	94,9	83,3	82,2	↑
7	AEMME LINEA ENERGIE	65	104	95,7	83,2	80,4	↑
8	TRENTA S.P.A.	47	117	97,9	82,3	65,2	↑
9	GAS NATURAL VENDITA	69	92	98,6	81,5	79,7	↑
10	HERA COMM S.R.L. SOCIO	56	102	95,3	79,6	78,7	↑
11	SGR SERVIZI S.P.A.	50	105	98	79,4	79,7	↓
12	ESTRA ENERGIE S.R.L.	54	103	95,1	79,1	75	↑
13	GDF SUEZ Energie S.p.A.	94	66	88,2	78,1	83	↓
14	ACEA ENERGIA SPA	90	72	76,2	75,2	66,5	↑
15	A2A ENERGIA S.P.A.	36	102	95,5	73,2	73,1	↑
16	EROGASMET VENDITA -	44	97	90,1	72,5	71,1	↑
17	ENERCOM S.R.L.	51	90	88,9	72,2	65,3	↑
18	ENERXENIA S.P.A.	38	95	94,5	71,3	68,8	↑
19	EDISON ENERGIA S.P.A.	79	63	84,3	71,1	70,5	↑
20	ESTENERGY S.P.A.	56	76	91,4	70,0	67,6	↑
21	ASCOTRADE S.P.A.	51	73	96,5	69,0	69,7	↓
22	IREN MERCATO SPA	48	63	94,4	64,1	61	↑
23	ACEGAS-APS SERVICE	36	73	91,6	62,7	36,7	↑
24	AGSM ENERGIA Spa	51	51	94,7	61,3	63,9	↓
25	AMGA ENERGIA & SERVIZI	30	54	99,5	57,0	60,5	↓
26	ACAM CLIENTI S.P.A.	42	43	96,9	56,5	49,8	↑
27	BLUENERGY GROUP S.P.A.	43	51	87	56,4	48,3	↑
28	FLYENERGIA SPA	23	64	80,9	52,4	- (1)	-
29	AMG GAS S.R.L.	39	32	96,1	51,7	53,8	↓
30	SALERNO ENERGIA	31	28	100	49,0	51,3	↓
31	A.I.M. ENERGY S.R.L.	56	10	87,5	47,6	42,7	↑
32	AMGAS S.R.L.	35	- (2)	92	38,9	70,6	↓
33	PROMETEO S.P.A.	26	- (2)	94,9	36,9	37	↓
34	GELSIA Srl	- (2)	- (2)	96,6	29,0	49,5	↓

(1) La società non era presente nella graduatoria del 1° semestre 2012

(2) La società non ha avuto accesso al calcolo del punteggio PQ per non aver rispettato nel semestre gli standard relativi all'indicatore TMA o LS

La *graduatoria* è stata elaborata sulla base dei dati forniti dai soggetti interessati all'Autorità. Il calcolo del *punteggio globale* (IQT) si basa su *punteggi parziali* che vengono assegnati a ciascun venditore per:

- *l'accesso* (PA) e *qualità* (PQ) del servizio (con un peso complessivo del 70% sul punteggio globale)
- per la *soddisfazione* dei clienti (PSC) dopo l'uso del servizio effettivo da parte dei clienti (con un peso del 30% sul punteggio globale).

In particolare, i punteggi parziali per il calcolo della *graduatoria* fanno riferimento ai seguenti aspetti del servizio:

- *accesso al servizio* (PA): riguarda la disponibilità delle 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 possibilità di esprimere un giudizio sui servizi telefonici tramite emoticons;
- *qualità del servizio* (PQ): valuta i 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;

- *grado di soddisfazione* dei clienti che si rivolgono ai *call center* (PSC): questo punteggio è ricavato da una 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.

Il punteggio è calcolato mediante la formula:

$$IQT = [(PA + PQ) / (PA + PQ)_{\max} \times 100] \times 0,7 + PSC \times 0,3$$

dove

PA è il punteggio parziale conseguito dal venditore per la fase di accesso al servizio;
PQ è il punteggio parziale conseguito dal venditore per la fase di qualità del servizio;
(PA + PQ)_{max} è il miglior valore conseguito nel periodo considerato da un venditore per la somma dei punteggi parziali PA e PQ.

I punteggi PA e PQ sono calcolabili solo nel caso in cui il venditore rispetti gli standard generali minimi fissati dall'Autorità (art. 27 del TIQV). Infatti per il calcolo del punteggio PA, lo standard minimo del livello di accessibilità al servizio (AS) deve risultare maggiore o uguale al 90 %, mentre per il punteggio PQ il venditore deve rispettare entrambi gli standard generali di qualità relativi agli indicatori "tempo medio di attesa (TMA)" e "livello di servizio (LS)", con TMA minore o uguale a 240 secondi e LS maggiore o uguale all' 80 %.