

Indagine sulla soddisfazione dei clienti che si sono rivolti al call center aziendale

(Delibera ARG/com 164/08 e successive modifiche e integrazioni)

NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT

Anno 2020

INTRODUZIONE

L'indagine è finalizzata a rilevare, in modo standardizzato, la soddisfazione dei clienti che si sono rivolti ai call center delle principali aziende venditrici di energia elettrica e gas. L'obiettivo specifico consiste nello stimare l'Indice di Customer Satisfaction (ICS) per ogni azienda partecipante all'indagine; l'ICS concorre alla determinazione dell'Indice di Qualità Totale del servizio.

L'indagine, svolta nel II semestre 2020, ha complessivamente interessato 22 aziende.

Le interviste sono state realizzate con un questionario somministrato in modalità telefonica (CATI - *Computer Assisted Telephone Interviewing*) e sono state concluse, di norma, entro 3 giorni dalla consegna degli elenchi dei clienti che hanno chiamato i call center aziendali (metodologia *call back*). Il periodo di rilevazione è compreso tra il 30 ottobre e il 15 dicembre 2020.

Complessivamente sono state realizzate circa 18.000 interviste.

Il report illustra i principali risultati della XXII indagine sulla qualità dei servizi telefonici, percepita dai clienti finali. Il documento è articolato in cinque sezioni:

1. nella prima sono illustrati gli esiti della rilevazione telefonica, la numerosità campionaria finale e la distribuzione delle interviste per data di contatto con il call center aziendale;
2. nella seconda sono riportate le caratteristiche strutturali dei clienti che compongono il campione;
3. nella terza figurano i risultati delle domande inerenti le esperienze di contatto;
4. nella quarta sezione figurano invece i risultati delle domande di customer satisfaction, ossia i giudizi di soddisfazione espressi dai clienti sui vari fattori della qualità del servizio;
5. nell'ultima sezione sono riportati gli indicatori di soddisfazione per fattore della qualità e l'indicatore sintetico complessivo (ICS).

I dati illustrati nel documento riportano sempre i risultati aziendali e quelli riferiti al totale delle interviste realizzate. I dati campionari sono stati riportati all'universo di riferimento tramite procedure di post stratificazione, che hanno tenuto conto del numero di chiamate (singole o multiple) ricevute da ogni azienda nei giorni campionati.

SEZIONE I – Esiti della rilevazione, numerosità campionaria e distribuzione interviste

La prima sezione è composta da due tabelle:

1. nella prima sono riportati il sample lordo di partenza (fornito dall'azienda), il sample netto (senza i record esclusi), i numeri movimentati, il dettaglio degli esiti delle telefonate e, in ultimo, il numero d'interviste complete con la specificazione del giorno in cui è stato positivamente concluso il contatto;
2. nella seconda tabella è riportata la distribuzione degli intervistati in base alla data in cui hanno contattato il call center aziendale.

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT		TOTALE	
	frequenza	%	frequenza	%
Sample Lordo	1.839	100,0%	434.860	100,0%
Esclusi	193	10,5%	25.129	5,8%
Sample Netto	1.646	89,5%	409.731	94,2%
Sample Netto	1.646	100,0%	409.731	100,0%
Movimentati	1.646	100,0%	83.838	20,5%
Vergini	0	0,0%	325.893	79,5%
Movimentati	1.646	100,0%	83.838	100,0%
Numero inesistente o errato, fax	42	2,6%	2.266	2,7%
Intervistato non reperibile entro il giorno di scadenza	2	0,1%	101	0,1%
Intervistato nega di aver telefonato all'azienda	24	1,5%	1.376	1,6%
Rifiuto	242	14,7%	9.622	11,5%
Occupato/non risponde dopo oltre 5 tentativi	49	3,0%	444	0,5%
Occupato/non risponde con 5 o meno tentativi	577	35,1%	49.552	59,1%
Appuntamento	45	2,7%	2.513	3,0%
Interviste complete	665	40,4%	17.964	21,4%
Interviste complete	665	100,0%	17.964	100,0%
di cui completa primo giorno	318	47,8%	12.296	68,4%
di cui completa secondo giorno	347	52,2%	5.668	31,6%
di cui completa terzo giorno	0	0,0%	0	0,0%
di cui completa quarto giorno	0	0,0%	0	0,0%
di cui completa quinto giorno	0	0,0%	0	0,0%
di cui completa oltre quinto giorno	0	0,0%	0	0,0%

Tab. 1.2 - Distribuzione del campione per data contatto call center

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA'	
	frequenza	%
02/11/20	55	8,3%
03/11/20	58	8,7%
06/11/20	77	11,6%
07/11/20	19	2,9%
16/11/20	65	9,8%
17/11/20	47	7,1%
20/11/20	94	14,1%
21/11/20	15	2,3%
25/11/20	65	9,8%
26/11/20	53	8,0%
09/12/20	61	9,2%
10/12/20	56	8,4%
totale	665	100,0%

SEZIONE 2 – Tipologia e caratteristiche socio-demografiche dei clienti

La seconda sezione è composta da cinque tabelle dove sono sintetizzate le principali caratteristiche dei clienti: tipologia utenza (tab. 2.1), professione degli utenti domestici (tab. 2.2), titolo di studio degli utenti domestici (tab. 2.3), età degli utenti domestici (tab. 2.4), sesso degli intervistati.

Tab. 2.1 - Lei ha chiamato per un'utenza privata o aziendale?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT	TOTALE
privata	82,6%	94,0%
aziendale	17,4%	6,0%
totale	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	665	17964

Tab. 2.2 - Qual è la sua professione?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT	TOTALE
Operaio	12,9%	11,0%
Impiegato/quadro	20,4%	24,0%
Insegnante/docente universitario	2,6%	2,4%
Dirigente	0,9%	0,9%
Imprenditore	4,2%	1,7%
Consulente/Libero professionista	13,9%	7,6%
Commerciante	5,5%	2,0%
Artigiano	2,0%	1,1%
Agricoltore	0,4%	0,3%
Altro Autonomo	1,5%	0,9%
Disoccupato/in cerca di prima occupazione	5,1%	4,6%
Casalinga	10,4%	11,3%
Pensionato	12,0%	23,2%
Altro in condizione non professionale	2,4%	1,5%
Non indica	5,8%	7,5%
Totale	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	549	16815

Tab. 2.3 - Il suo ultimo titolo di studio è?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT	TOTALE
Laurea	16,9%	20,3%
Diploma superiore	50,2%	43,9%
Diploma inferiore	22,9%	22,5%
Licenza elementare/nessuna scuola	4,0%	4,2%
Non indica	6,0%	9,1%
Totale	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	549	16815

Tab. 2.4 - Qual è la sua età?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT	TOTALE
<= 24 anni	2,6%	1,5%
25-34 anni	11,1%	10,6%
35-44 anni	20,1%	17,3%
45-54 anni	27,4%	21,2%
55-64 anni	21,0%	17,7%
65-74 anni	9,6%	15,0%
75-84 anni	1,7%	6,4%
85 anni o +	0,0%	1,1%
Non indica	6,5%	9,4%
Totale	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	549	16815

Tab. 2.5 - Sesso dell'intervistato

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT	TOTALE
uomo	60,3%	50,4%
donna	39,7%	49,6%
totale	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	665	17964

SEZIONE 3 – Esperienza di contatto

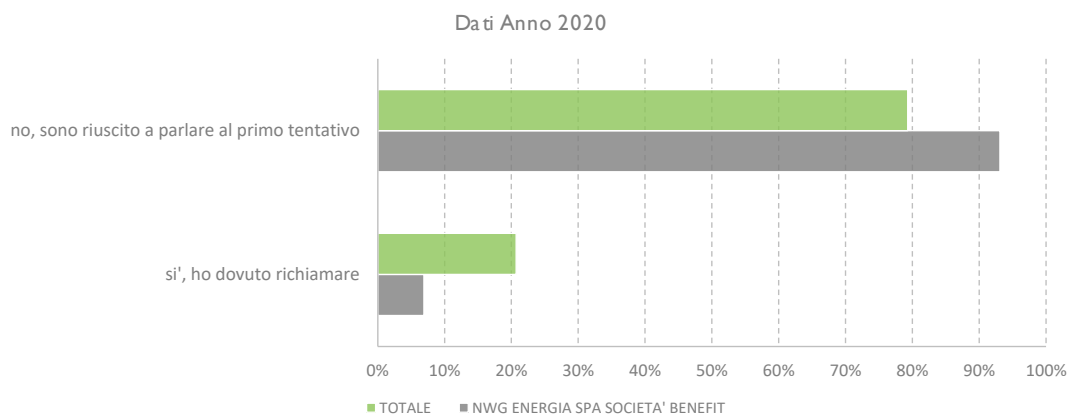
In questa terza sezione sono illustrati i risultati delle domande riguardanti l'esperienza di contatto con il call center aziendale. Nello specifico i quesiti riguardavano:

- l'accessibilità al servizio (telefonate necessarie per poter parlare con un operatore e tempo di attesa);
- durata complessiva della telefonata;
- motivo della telefonata;
- numero di telefonate necessarie per risolvere le richieste del cliente.

Nelle tabelle figurano le serie storiche delle performance aziendali (dal I semestre 2017), nei grafici a barre figura invece il confronto tra il dato aziendale e il totale (Anno 2020).

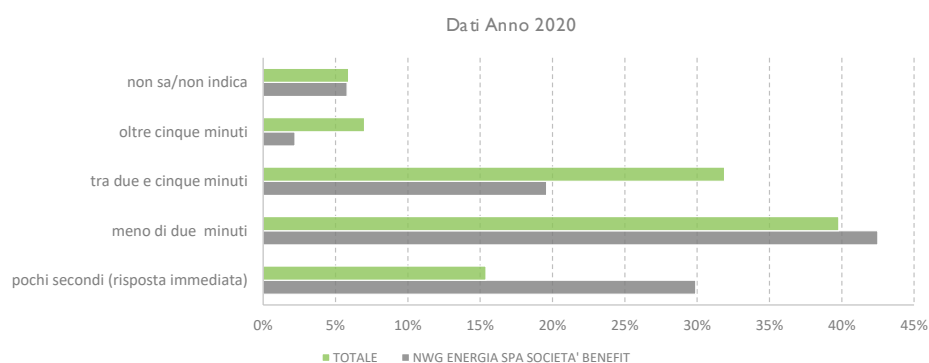
Tab. 3.1 - Prima di riuscire a parlare con l'operatore aveva provato a chiamare senza riuscirci?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT					TOTALE Anno 2020
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	
si', ho dovuto richiamare	-	-	-	-	6,9%	20,7%
no, sono riuscito a parlare al primo tentativo	-	-	-	-	93,1%	79,3%
totale	-	-	-	-	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	17964



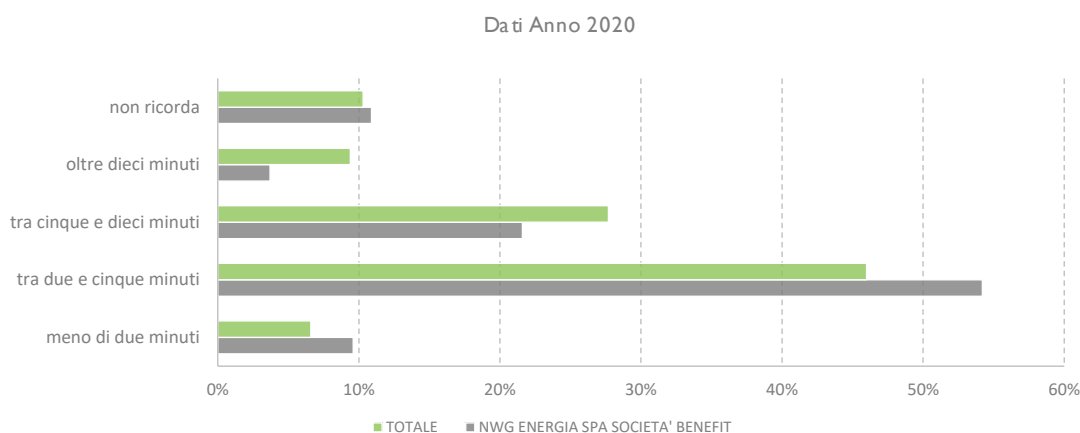
Tab. 3.2 - Dal momento in cui ha preso la linea si ricorda quanto tempo ha dovuto attendere al telefono prima di poter parlare con la persona giusta?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT					TOTALE
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2020
pochi secondi (risposta immediata)	-	-	-	-	29,9%	15,4%
meno di due minuti	-	-	-	-	42,5%	39,8%
tra due e cinque minuti	-	-	-	-	19,6%	31,9%
oltre cinque minuti	-	-	-	-	2,2%	7,0%
non sa/non indica	-	-	-	-	5,8%	5,9%
totale	-	-	-	-	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	17964



Tab. 3.3 - Nel complesso si ricorda e' durata la telefonata di cui stiamo parlando?

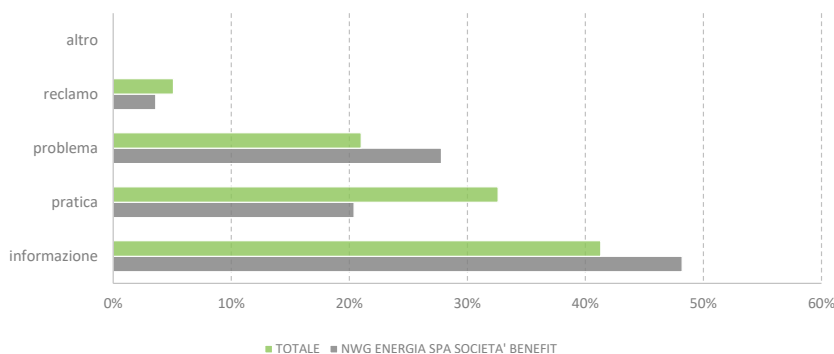
	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT					TOTALE
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2020
meno di due minuti	-	-	-	-	9,6%	6,6%
tra due e cinque minuti	-	-	-	-	54,2%	46,0%
tra cinque e dieci minuti	-	-	-	-	21,6%	27,7%
oltre dieci minuti	-	-	-	-	3,7%	9,4%
non ricorda	-	-	-	-	10,9%	10,3%
totale	-	-	-	-	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	17964



Tab. 3.4 - Ha chiamato il call center per chiedere un'informazione, per sbrigare una pratica, per risolvere un problema o per fare un reclamo?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT					TOTALE
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2020
informazione	-	-	-	-	48,2%	41,3%
pratica	-	-	-	-	20,4%	32,6%
problema	-	-	-	-	27,8%	21,0%
reclamo	-	-	-	-	3,6%	5,1%
altro	-	-	-	-	-	-
totale	-	-	-	-	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	17964

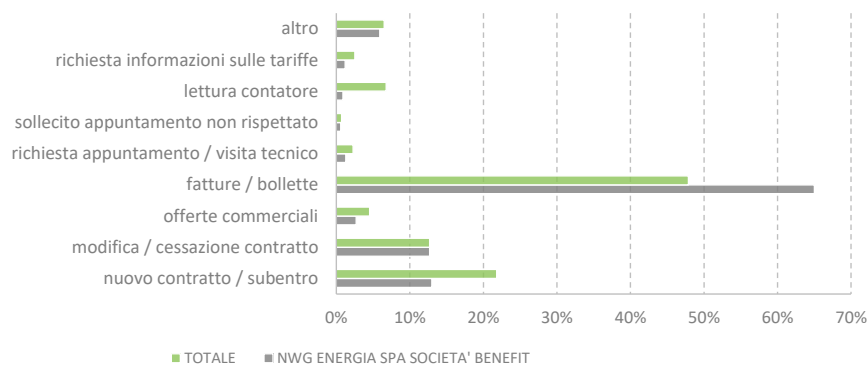
Dati Anno 2020



Tab. 3.5 - ... che cosa riguardava in particolare? (risposte multiple)

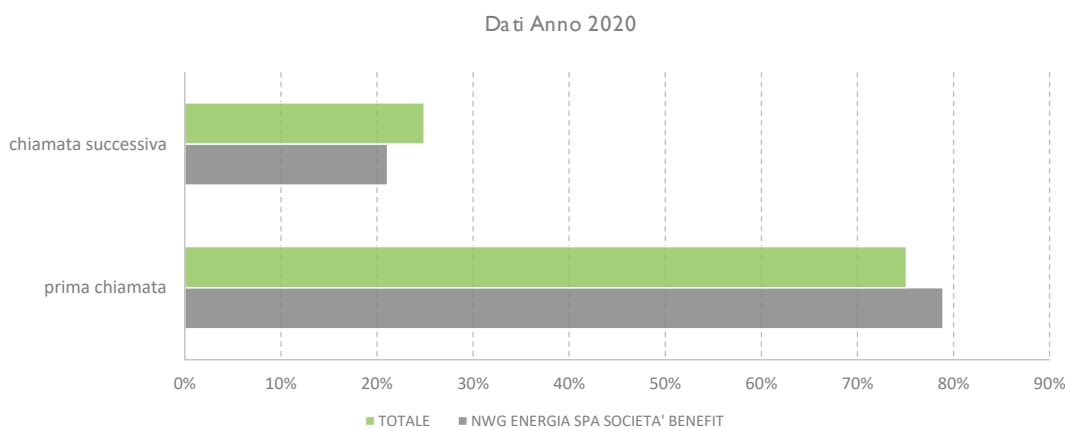
	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT					TOTALE
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2020
nuovo contratto / subentro	-	-	-	-	13,0%	21,8%
modifica / cessazione contratto	-	-	-	-	12,7%	12,7%
offerte commerciali	-	-	-	-	2,7%	4,5%
fatture / bollette	-	-	-	-	65,0%	47,9%
richiesta appuntamento / visita tecnico	-	-	-	-	1,3%	2,3%
sollecito appuntamento non rispettato	-	-	-	-	0,6%	0,7%
lettura contatore	-	-	-	-	0,9%	6,8%
richiesta informazioni sulle tariffe	-	-	-	-	1,2%	2,5%
altro	-	-	-	-	5,9%	6,5%
totale	-	-	-	-	103,3%	105,7%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	17964

Dati Anno 2020



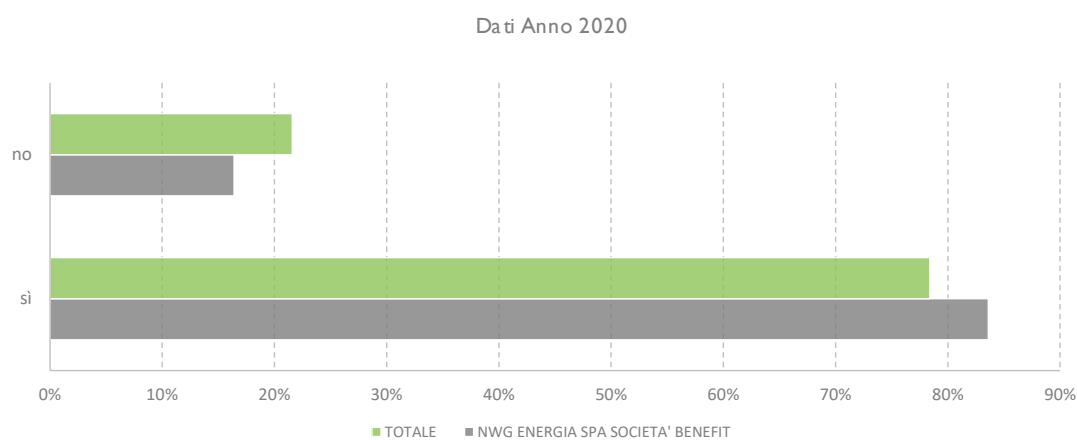
Tab. 3.6 - Questa e' stata prima telefonata relativa ai motivi di cui stiamo parlando o era una chiamata successiva ad altre?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT					TOTALE Anno 2020
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	
prima chiamata	-	-	-	-	78,9%	75,1%
chiamata successiva	-	-	-	-	21,1%	24,9%
totale	-	-	-	-	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	17964



Tab. 3.7 - Con questa chiamata e' riuscito a risolvere le sue richieste?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT					TOTALE Anno 2020
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	
sì	-	-	-	-	83,6%	78,4%
no	-	-	-	-	16,4%	21,6%
non so (bisogna aspettare)	-	-	-	-	-	-
totale	-	-	-	-	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	17964



SEZIONE 4 – La soddisfazione dei clienti

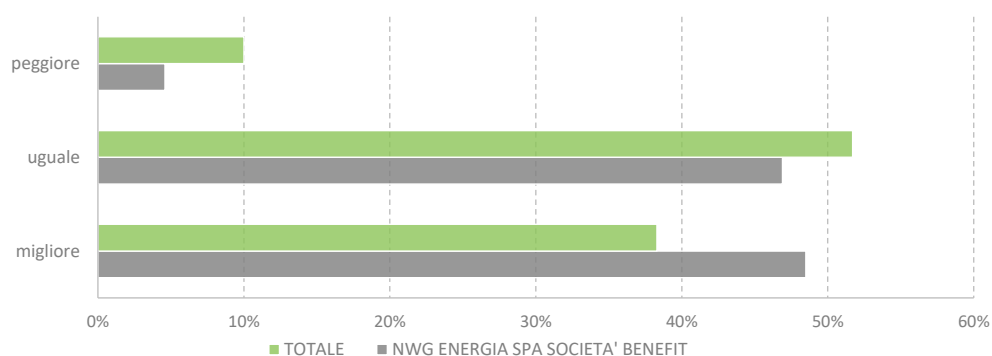
Nelle tabelle seguenti sono riportati il giudizio complessivo di soddisfazione (overall) e i giudizi di soddisfazione riguardanti i sei fattori della qualità oggetto d'indagine. Nello specifico, a ogni intervistato è stato chiesto se la qualità percepita è stata uguale, migliore o peggiore rispetto alle aspettative iniziali.

Come per la sezione precedente, nelle tabelle figurano le serie storiche delle performance aziendali (dal II semestre 2017), mentre nei grafici a barre figura il confronto tra il dato aziendale e il totale (Anno 2020).

Tab. 4.1 - Nel complesso il servizio ricevuto con questa telefonata e' stato peggiore, uguale o migliore di quanto si aspettava?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT					TOTALE Anno 2020
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	
migliore	-	-	-	-	48,5%	38,3%
uguale	-	-	-	-	46,9%	51,7%
peggiore	-	-	-	-	4,6%	10,0%
non so	-	-	-	-	-	-
totale	-	-	-	-	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	17964

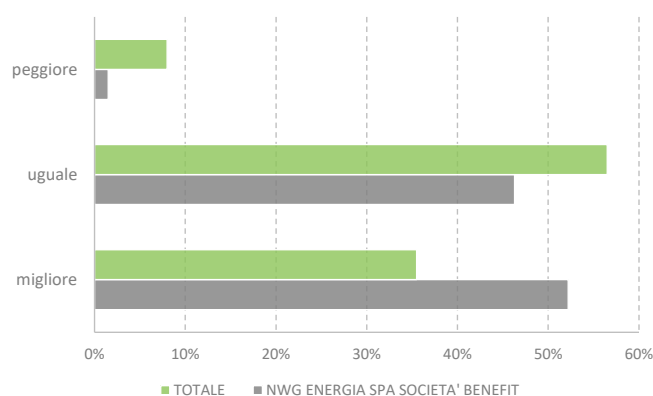
Dati Anno 2020



Tab. 4.2 - Il tempo impiegato per trovare la linea libera e' stato peggiore, uguale o migliore di quanto si aspettava?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT					TOTALE Anno 2020
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	
migliore	-	-	-	-	52,2%	35,5%
uguale	-	-	-	-	46,3%	56,5%
peggiore	-	-	-	-	1,5%	8,0%
non so	-	-	-	-	-	-
totale	-	-	-	-	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	17964

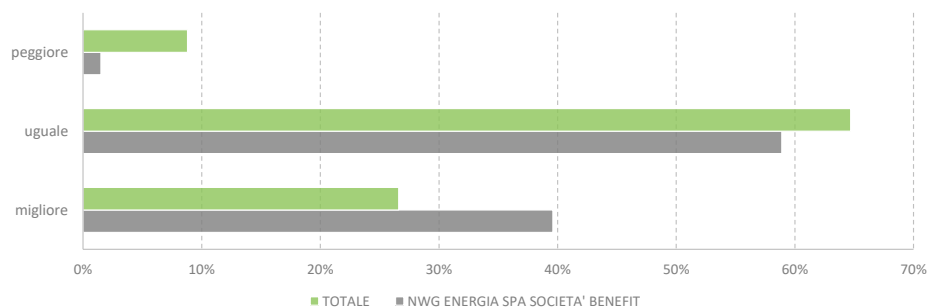
Dati Anno 2020



Tab. 4.3 - La semplicità del sistema di risposte automatiche per poter parlare con l'operatore e' stata peggiore, uguale o migliore di quanto si aspettava?

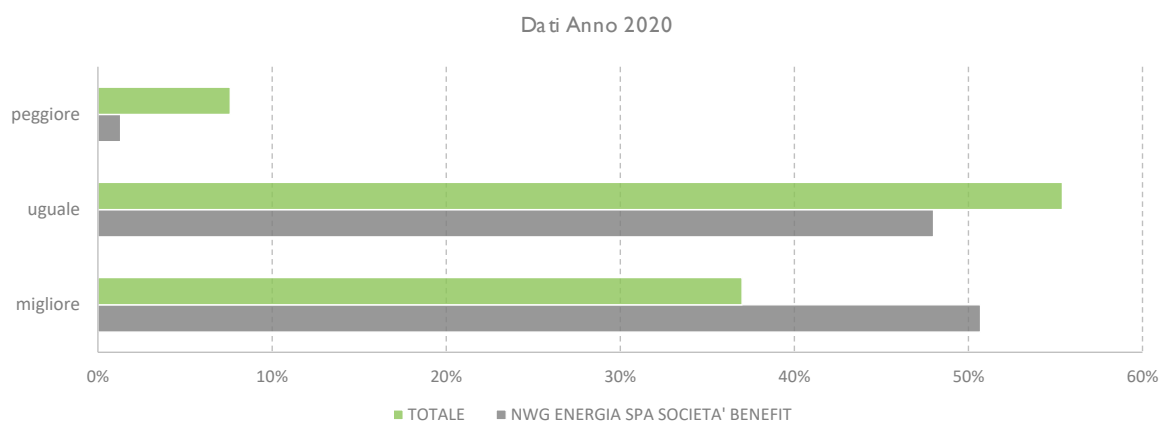
	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT					TOTALE Anno 2020
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	
migliore	-	-	-	-	39,6%	26,6%
uguale	-	-	-	-	58,9%	64,7%
peggiore	-	-	-	-	1,5%	8,8%
non so	-	-	-	-	-	-
totale	-	-	-	-	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	17964

Dati Anno 2020



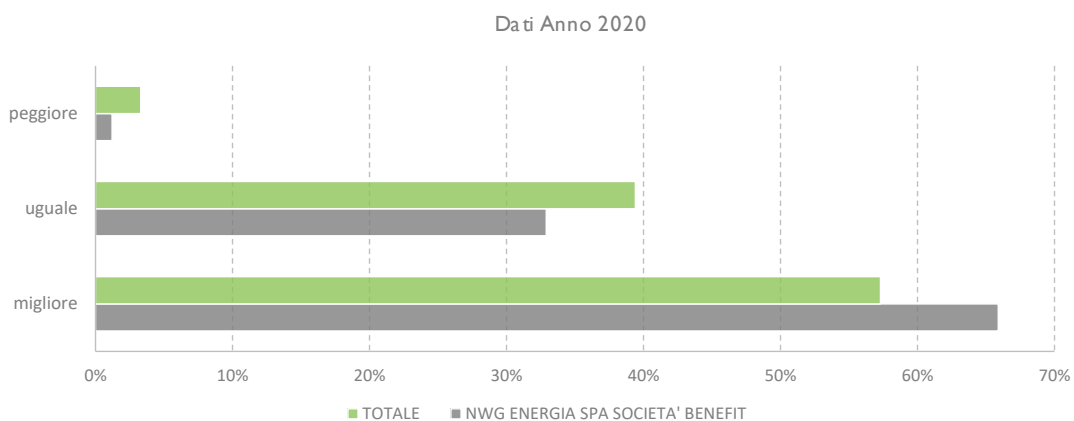
Tab. 4.4 - Il tempo di attesa per parlare con l'operatore e' stato peggiore, uguale o migliore di quanto si aspettava?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT					TOTALE
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2020
migliore	-	-	-	-	50,7%	37,0%
uguale	-	-	-	-	48,0%	55,4%
peggiore	-	-	-	-	1,3%	7,6%
non so	-	-	-	-	-	-
totale	-	-	-	-	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	17964



Tab. 4.5 - La cortesia degli operatori e' stata peggiore, uguale o migliore di quanto si aspettava?

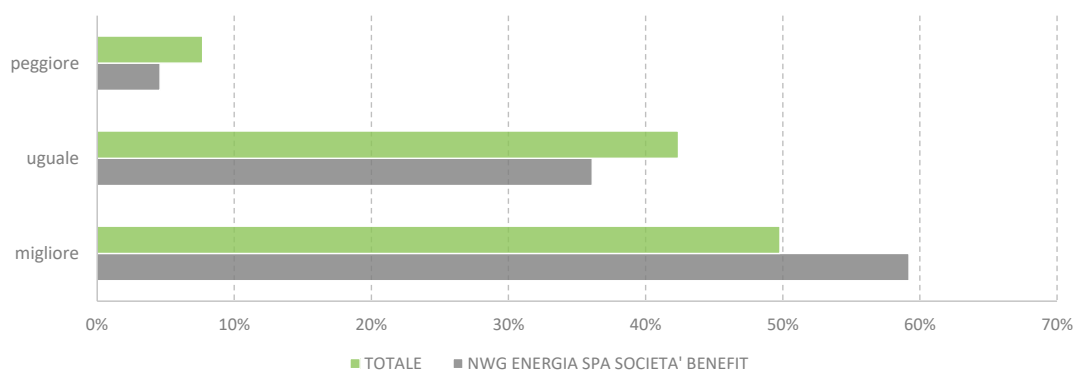
	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT					TOTALE
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2020
migliore	-	-	-	-	65,9%	57,3%
uguale	-	-	-	-	32,9%	39,4%
peggiore	-	-	-	-	1,2%	3,3%
non so	-	-	-	-	-	-
totale	-	-	-	-	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	17964



Tab. 4.6 - La chiarezza delle risposte fornite e' stata peggiore, uguale o migliore di quanto si aspettava?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT					TOTALE
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2020
migliore	-	-	-	-	59,2%	49,8%
uguale	-	-	-	-	36,1%	42,4%
peggiore	-	-	-	-	4,6%	7,7%
non so	-	-	-	-	-	-
totale	-	-	-	-	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	17964

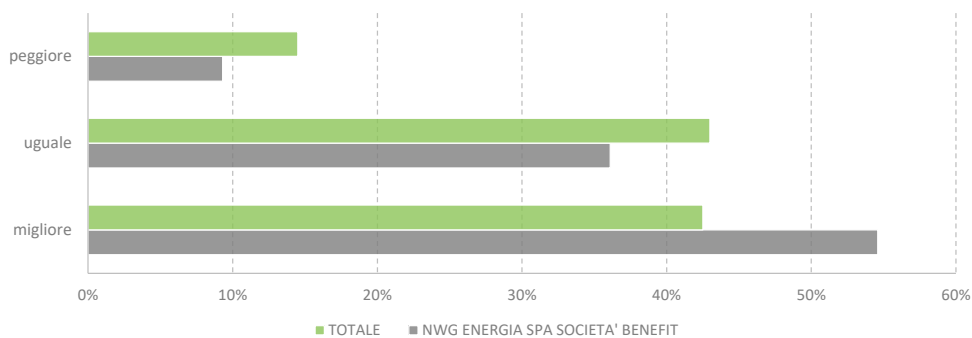
Dati Anno 2020



Tab. 4.7 - La capacita' di risolvere il problema nel minor tempo possibile e' stata peggiore, uguale o migliore di quanto si aspettava?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT					TOTALE
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2020
migliore	-	-	-	-	54,6%	42,5%
uguale	-	-	-	-	36,1%	43,0%
peggiore	-	-	-	-	9,3%	14,5%
non so	-	-	-	-	-	-
totale	-	-	-	-	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	17964

Dati Anno 2020



SEZIONE 5 – Indicatori di soddisfazione

Nella prima tabella sono riportate, per ciascun fattore della qualità, le percentuali dei clienti soddisfatti, ossia gli intervistati che hanno ritenuto il servizio uguale o migliore rispetto alle attese iniziali. Il dato aziendale è confrontato con quello totale. Nella tabella si è riportato, per completezza, anche il range di variazione dei clienti soddisfatti (il valore minimo e massimo registrato dalle aziende partecipanti alle XXII rilevazione) e l'impatto / importanza di ciascun fattore sulla soddisfazione complessiva.

Nella seconda tabella figura invece la serie storica della soddisfazione legata a ciascun fattore della qualità. In calce alla tabella e nel successivo grafico sono riportati i trend dell'ICS aziendale e totale.

L'ICS è una misura sintetica della soddisfazione degli utenti che si sono rivolti ai call center aziendali, varia da 0 a 100 ed è costruito a partire dai sei fattori della qualità opportunamente ponderati.

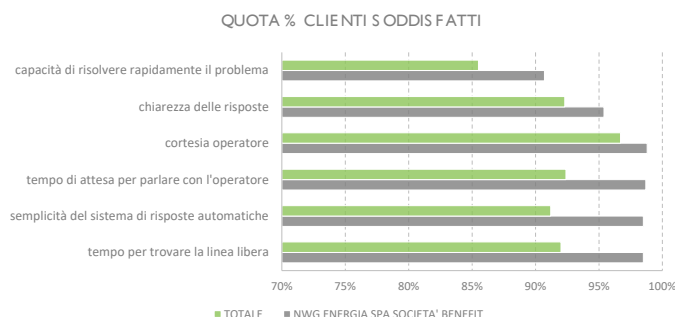
L'importanza relativa di ciascun fattore della qualità, ossia il peso (impatto) che ogni fattore ha sulla soddisfazione complessiva, è stata stimata con un modello di regressione categorica (tra i giudizi espressi sui singoli fattori e il giudizio "overall").

Per ogni intervistato è stato possibile calcolare l'indice sintetico di soddisfazione dato dalla media ponderata dei giudizi soddisfacenti (giudizio uguale o superiore alle aspettative) per l'importanza relativa di ciascun fattore.

L'ICS (aziendale o totale) è uguale all'estremo inferiore dell'intervallo unilatero di confidenza (significatività 95%) della media dei punteggi determinati per ciascun cliente. L'intervallo di confidenza è stimato con una procedura bootstrap (1.000 campioni estratti con re-immissione a partire dal campione d'indagine).

Tab. 5 - Importanza e quota clienti soddisfatti per fattore della qualità

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT		TOTALE		
	quota clienti soddisfatti	quota clienti soddisfatti	quota minima	quota massima	importanza
tempo per trovare la linea libera	98,5%	92,0%	82,9%	98,5%	12,0
semplicità del sistema di risposte automatiche	98,5%	91,2%	83,2%	98,5%	5,3
tempo di attesa per parlare con l'operatore	98,7%	92,4%	83,9%	98,7%	6,7
cortesia operatore	98,8%	96,7%	93,5%	99,3%	11,5
chiarezza delle risposte	95,4%	92,3%	82,0%	97,6%	27,1
capacità di risolvere rapidamente il problema	90,7%	85,5%	67,7%	95,6%	37,3
numerosità campionaria	665	17964	-	-	17964



Tab. 6 - Andamento quota clienti soddisfatti (per fattore della qualità) e ICS

NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT					
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
tempo per trovare la linea libera	-	-	-	-	98,5%
semplicità del sistema di risposte automatiche	-	-	-	-	98,5%
tempo di attesa per parlare con l'operatore	-	-	-	-	98,7%
cortesia operatore	-	-	-	-	98,8%
chiarezza delle risposte	-	-	-	-	95,4%
capacità di risolvere rapidamente il problema	-	-	-	-	90,7%
ICS AZIENDALE	-	-	-	-	93,9
ICS TOTALE	93,2	91,7	92,3	92,0	90,1

