

## Manuale d'uso

# Raccolta dati di qualità dei servizi telefonici

Comunicazione dati I° semestre 2014

---

Le imprese di vendita di energia elettrica e gas con più di 50.000 clienti finali<sup>1</sup> entro la scadenza del **28 febbraio** e del **30 settembre** di ciascun anno sono tenute a comunicare all'Autorità:

- i **dati di qualità dei servizi telefonici commerciale** relativi al primo o al secondo semestre precedente, come previsto dall'articolo 29 del TIQV (deliberazione ARG/com 164/08 e successivi aggiornamenti);
- i dati necessari per acquisire i **punteggi aggiuntivi**, secondo le disposizioni dell'articolo 36 del TIQV (facoltà prevista solo per i venditori che abbiano partecipato all'indagine sulla qualità dei servizi telefonici nel semestre precedente).

**Per la comunicazione dei dati del primo semestre 2014 la scadenza è fissata al 30 settembre 2014.**

**Si ricorda che il mancato o incompleto invio dei dati costituisce inadempienza di obblighi fissati dall'Autorità e l'azienda potrebbe essere passibile di sanzioni amministrative irrogate dalla stessa Autorità ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge n. 481/95.**

I documenti di riferimento necessari alla corretta comprensione e compilazione delle schede, oltre alle istruzioni alla raccolta contenute in questo documento sono:

- il **Testo integrato della qualità della vendita - TIQV**;
- le relazioni tecniche alle deliberazioni ARG/com 164/08 e 139/07.

---

<sup>1</sup> Si veda il comma 52.4 dell'allegato A alla deliberazione ARG/com 164/08 "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale" (TIQV).



Autorità per l'energia elettrica il gas  
e il sistema idrico



## INDICE

<b>1</b>	<b>ACCESSO ALLA RACCOLTA.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>PANNELLO DI CONTROLLO .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>COMPILAZIONE DELLE SCHEDE .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>NUMERO DI CLIENTI FINALI .....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>CARATTERISTICHE DEI CALL CENTER .....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE .....</b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>STANDARD GENERALI .....</b>	<b>11</b>
<b>8</b>	<b>PUNTEGGI AGGIUNTIVI .....</b>	<b>12</b>
<b>9</b>	<b>INVIO DEFINITIVO .....</b>	<b>18</b>
<b>10</b>	<b>PROBLEMATICHE DI FUNZIONAMENTO E INFORMAZIONI .....</b>	<b>19</b>

## 1 Accesso alla raccolta

Per accedere alla raccolta è necessario autenticarsi nell'apposita sezione nel sito internet dell'Autorità (il link per l'accesso è presente anche nella pagina dedicata all'anagrafica operatori<sup>2</sup>).



Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico

Inserisci login e password

Login:

Password:

LOGIN ANNULLA

Per sicurezza dovresti effettuare il logout e chiudere tutte le finestre del browser quando hai finito di utilizzare servizi che necessitano autenticazione.

Per chiarimenti e supporto di tipo tecnico:

Numero Verde  
**800.707.337**

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00, oppure:  
infonagrafica@autorita.energia.it (indicare sempre la Regione Sociale e la PIVA del soggetto per cui si sta scrivendo).

Dopo l'autenticazione verranno mostrati i link relativi alle raccolte dati a cui l'utente è stato abilitato: tra queste sarà presente il link alla raccolta **“Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)”**.

Nel caso l'utente sia abilitato per più aziende, dovrà selezionare l'azienda di vendita con cui intende operare sul sistema; successivamente avrà accesso all'indice delle raccolte.

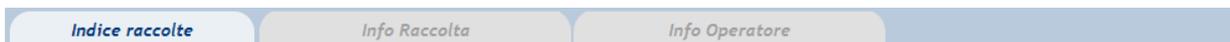
Nel caso il link non fosse presente significa che l'utente autenticato non è ancora stato abilitato alla raccolta. In questo caso seguire le procedure previste dal manuale d'uso del Sistema anagrafica<sup>3</sup>.

<sup>2</sup><http://www.autorita.energia.it/it/anagrafica.htm>

<sup>3</sup> [http://www.autorita.energia.it/allegati/operatori/raccolte\\_dati/istr\\_anagrafica.pdf](http://www.autorita.energia.it/allegati/operatori/raccolte_dati/istr_anagrafica.pdf)



Autorità per l'energia elettrica il gas  
e il sistema idrico



#### Raccolte dati

- [Bonus elettrico Distributori](#)
- [Bonus elettrico Venditori](#)
- [Bonus gas Distributori](#)
- [Bonus gas Venditori](#)
- [Indagini customer satisfaction call center - area operativa](#)
- [Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione](#)
- [Qualità commerciale vendita](#)
- [Qualità dei servizi telefonici \(vendita gas - elettricità\)](#)
- [Richiesta per l'esonero dall'indagine di Customer Satisfaction](#)
- [Richiesta per l'esonero dall'indagine di Customer Satisfaction Secondo Semestre 2011](#)

Selezionando il link relativo alla raccolta, si accede alla pagina che riporta l'edizione della raccolta, il periodo di svolgimento, lo stato della raccolta (Aperta o Chiusa).

#### Storico edizioni raccolta dati Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)

Edizione	Svolgimento raccolta
Primo semestre 2013	Dal 17/09/2013 al 30/09/2013
Secondo semestre 2012	Dal 18/02/2013 al 28/02/2013
<b>Primo semestre 2012</b>	Dal 12/09/2012 al 01/10/2012
Secondo semestre 2011	Dal 23/02/2012 al 15/03/2012
Primo semestre 2011	Dal 24/08/2011 al 30/09/2011
Secondo semestre 2010	Dal 03/02/2011 al 28/02/2011
Primo semestre 2010	Dal 07/09/2010 al 30/09/2010
Secondo semestre 2009	Dal 01/01/2010 al 12/03/2010
Primo semestre 2009	Dal 01/01/2009 al 30/06/2009
Secondo semestre 2008	Dal 01/07/2008 al 31/12/2008

DOWNLOAD SAS

Per accedere alla raccolta cliccare sul link dello stato "Aperta"

**Attenzione:** oltre la data di scadenza **non sarà possibile accedere** alla raccolta.

Si ricorda che per questo semestre la scadenza della raccolta dati per la qualità dei servizi telefonici è fissata al **30 settembre 2014**

## PANNELLO DI CONTROLLO

Dal pannello di controllo, cliccando sul pulsante “Compila”, si accede all’elenco delle schede da compilare.

Raccolta dati: **Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)**

Indice raccolte      Unità di analisi      **Pannello di controllo RACCOLTA**

Pannello di controllo

Denominazione	
Qualità operatori Call Center Telefonici	<b>COMPILA</b>

## 2 Compilazione delle schede

A ciascuna delle schede è associato un simbolo visuale relativo allo stato di compilazione.

Da compilare 

Compilato 

Solo al termine della compilazione di tutte le schede sarà possibile procedere all' **invio definitivo**.

CONFIGURAZIONE      **COMPILAZIONE**      INVIO DEFINITIVO

Elenco maschere da compilare

Call Center Telefonico	
Clienti Finali	
Identificazione Call Center	
Disponibilità albero fonico e sportello fisico	
Pluriservizi	
Obblighi di comunicazione	
Standard Generali Qualità Call Center	

### 3 Numero di clienti finali

Nella prima scheda si richiede di indicare il **numero di clienti finali al 30/06/2014** suddivisi tra clienti del settore elettrico e clienti del settore gas.

Indice raccolte
Unità di analisi
Pannello di controllo RACCOLTA

**NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI** CANCELLA DATI

Dichiarare il numero di clienti finali serviti per i vari settori.

Numero di clienti finali serviti al 30/06/2010	Clienti
Settore Elettricità	<input style="width: 80%;" type="text" value="1.000.000"/>
Settore Gas	<input style="width: 80%;" type="text" value="2.000"/>
Totale	<input style="width: 80%;" type="text" value="1.002.000"/>

SALVA
ELENCO MASCHERE
STAMPA PDF

Per far acquisire al sistema informativo i dati dopo l'inserimento nella scheda è necessario procedere al salvataggio cliccando sul pulsante "**salva**" (questa operazione è comune a tutte le schede).

Da ogni scheda è possibile, oltre a salvare i dati inseriti, eseguire le seguenti operazioni:

- tornare all'elenco delle maschere;
- cancellare tutti i dati inseriti;
- creare un file pdf delle tabelle compilate (allo stato dell'ultimo salvataggio).

Completato il salvataggio dei dati si ritorna all'elenco delle schede da compilare.

### 4 Caratteristiche dei call center

Le successive schede richiedono le informazioni sulle caratteristiche dei call center ed in particolare:

#### • Caratteristiche del Call Center

In questi campi sarà richiesto di indicare il/i numero/i di call center, i giorni di apertura di ciascun servizio (da scegliere tra le opzioni proposte), il numero eventuale di ore di apertura al sabato e il numero totale settimanale di ore di apertura di ciascun servizio telefonico.

A partire dal 1° gennaio 2010 il punteggio relativo all'orario di apertura del call center con operatore viene calcolato attribuendo 3 punti per ogni 5 ore settimanali **in più rispetto al minimo fissato dall'obbligo di servizio**<sup>4</sup> per le ore di apertura entro la fascia oraria giornaliera dalle 8.00 fino alle 22.00, e con 1,5 punti ogni 5 ore settimanali in più rispetto al minimo fissato dall'obbligo di servizio per le ore di apertura entro la fascia oraria giornaliera dalle 22.00 fino alle 8.00.

Per effettuare il calcolo del punteggio si richiede di indicare nelle ultime due colonne della scheda "IDENTIFICAZIONE CALL CENTER" **le sole ore di apertura del call center effettuate in più rispetto all'obbligo di servizio**<sup>5</sup> specificando quelle totalizzate dalle 8 alle 22 (valorizzate 3 punti ogni 5 ore) e quelle totalizzate dalle 22 alle 8 (valorizzate 1,5 punti ogni 5 ore).

**ATTENZIONE:** Le ore di apertura del call center **devono** tenere conto delle eventuali chiusure straordinarie (ad es: festività nazionali).

**Esempio di compilazione** nel caso di apertura del call center **con operatore 24 ore per 7 giorni:**

le ore totali di apertura del call center settimanali con operatore sono 168; nella colonna "ore di apertura settimanali al sabato" si inserirà il valore 24; nella colonna "ore di apertura settimanale del call center" si inserirà il valore 168; nelle colonne "ore di apertura effettuate in più rispetto all'obbligo di servizio" si inserirà nella colonna "dalle 8 alle 22" il valore 63 o 48 (in relazione all'obbligo di 35 o 50 ore), mentre nella colonna "dalle 22 alle 8" si inserirà il valore 70.

<sup>4</sup> Si ricorda che l'obbligo di servizio può essere di 35 o 50 ore e dipende dalla presenza di almeno uno sportello fisico per ogni provincia nella quale il venditore serve più di 20.000 clienti finali. Per maggiori dettagli si veda il comma 21.1 del TIQV e la scheda successiva "DISPONIBILITA' ALBERO FONICO E SPORTELLI FISICI".

<sup>5</sup> Il punteggio relativo all'apertura del call center per orari con numero settimanale superiori al minimo fissato dall'obbligo di servizio viene assegnato **sulla base di caratteristiche possedute da tutti i numeri telefonici**.



Autorità per l'energia elettrica il gas  
e il sistema idrico



IDENTIFICAZIONE CALL CENTER						CANCELLA DATI
Numero di Call Center	Giorni in cui è attivo il servizio con operatore	Numero di ore settimanali di apertura del Call Center al sabato	Numero di ore settimanali di apertura del Call Center	Numero di ore effettuate in più rispetto all'obbligo di servizio		
				Dalle 8 alle 22	Dalle 22 alle 8	
800200600	Lunedì-Venerdì	0,0	40	40	0	
	- non specificato	0,0	0	0	0	
	- non specificato	0,0	0	0	0	
	- non specificato	0,0	0	0	0	
	- non specificato	0,0	0	0	0	
	- non specificato	0,0	0	0	0	

SALVA      ELENCO MASCHERE      STAMPA PDF

Una volta compilata la scheda è necessario salvare i dati per l'acquisizione da parte del sistema informatico.

## Disponibilità di albero fonico (IVR) e sportelli fisici

**ATTENZIONE:** L'elenco delle province servite con più di 20.000 clienti finali corredato dal numero di clienti finali e il totale delle ore di apertura degli sportelli nella provincia devono essere inviati alla Direzione consumatori, conciliazioni ed arbitrati alla casella email (consumatori@autorita.energia.it) contestualmente all'inoltro dei dati a completamento delle informazioni dichiarate.

DISPONIBILITA ALBERO FONICO E SPORTELLO FISICO		CANCELLA DATI
Selezionare la disponibilità di un albero fonico e di uno sportello fisico.		
Disponibilità di un albero fonico		
Il CallCenter dispone di un albero fonico ?	<input checked="" type="radio"/> Sì	<input type="radio"/> No
Disponibilità di uno sportello fisico		
Presenza di almeno uno sportello fisico per ogni provincia nella quale il venditore serve più di 20.000 clienti finali	<input type="radio"/> Sì - obbligo minimo di apertura del call center di 35 ore settimanali	<input checked="" type="radio"/> No, obbligo minimo di apertura del call center di 50 ore settimanali

**Si ricorda che dall'obbligo minimo di apertura dipende il calcolo del punteggio PA** relativo all'apertura del call center per orari con numero di ore settimanale superiori al minimo fissato dall'obbligo di servizio (35 o 50 ore).

Una volta compilata la scheda è necessario salvare i dati per l'acquisizione da parte del sistema.

## Altre caratteristiche relative alle imprese multiservizi

Per maggiori dettagli sul contenuto di questa scheda si veda anche l'articolo 22, comma 2 del TIQV.

PLURISERVIZI		CANCELLA DATI
Indicare se il Call Center è dedicato a più servizi.		
Tipologia di Impresa		
Impresa pluriservizi ?	<input checked="" type="radio"/> Sì	<input type="radio"/> No
Identificazione della chiamata		
Indicare altri servizi svolti dal venditore	servizi ambientali	
E' possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata ?	<input checked="" type="radio"/> Sì	<input type="radio"/> No

Compilata la scheda è necessario salvare i dati per l'acquisizione da parte del sistema.

## 5 Obblighi di comunicazione

L'articolo 29 del TIQV , richiede di indicare, per ciascun mese del semestre precedente alla dichiarazione:

- il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore;
- il numero di chiamate telefoniche con richiesta di parlare con un operatore alle quali è stata data una risposta;
- il livello di **Accessibilità al Servizio (AS)**<sup>6</sup> di cui all'art. 24 del TIQV;
- il **Tempo Medio di Attesa (TMA)**<sup>7</sup> di cui all'articolo 25 del TIQV;
- il **Livello di Servizio (LS)**<sup>8</sup> di cui all'articolo 26 del TIQV.

**OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE**
CANCELLA DATI

LIVELLO DI SERVIZIO					RESET
Mese	Numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore	Numero di chiamate telefoniche con richiesta di parlare con un operatore alle quali è stata data una risposta	Livello di Accessibilità al Servizio (AS) di cui all'art. 24	Tempo Medio di Attesa (TMA) di cui all'articolo 25	Livello di Servizio (LS) di cui all'articolo 26
Gennaio	0	0	0,0 %	0	0,0 %
Febbraio	0	0	0,0 %	0	0,0 %
Marzo	0	0	0,0 %	0	0,0 %
Aprile	0	0	0,0 %	0	0,0 %
Maggio	0	0	0,0 %	0	0,0 %
Giugno	0	0	0,0 %	0	0,0 %

Indicare unità di tempo per il calcolo del livello di accessibilità al servizio (AS) v

SALVA
ELENCO MASCHERE
STAMPA PDF

Il livello di accessibilità al servizio (AS) e il livello di servizio (LS) devono essere indicati in percentuale (%) con arrotondamento alla prima cifra decimale, mentre il tempo medio di attesa

<sup>6</sup> per il calcolo del livello di **Accessibilità al Servizio (AS)** si veda quanto previsto dall'art. 24 del TIQV.

<sup>7</sup> per il calcolo del **Tempo Medio di Attesa (TMA)** si veda quanto previsto dall'articolo 25 del TIQV.

<sup>8</sup> per il calcolo del **Livello di Servizio (LS)** si veda quanto previsto dall'articolo 26 del TIQV.

(TMA) in secondi. Per quanto riguarda l'indicatore AS si richiede di indicare anche l'unità di tempo utilizzata per il calcolo (per maggiori dettagli si veda l' articolo 24 del TIQV).

Una volta compilata la scheda è necessario salvare i dati per l'acquisizione da parte del sistema.

## 6 Standard generali

La scheda è un riepilogo sintetico dei dati precedentemente inseriti che calcola automaticamente il rispetto degli standard generali sulla base dei dati imputati nelle schede precedenti.

Lo standard generale è rispettato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 5 mesi su 6.

Indice raccolte      Unità di analisi      Pannello di controllo RACCOLTA

**STANDARD GENERALI QUALITÀ CALL CENTER**

Scheda riepilogativa con calcolo dei punteggi e accesso alle aree punteggi qualità dei call center

Indicatore	Standard generale	Standard rispettato
Livello di Accessibilità al Servizio	AS >= 90%	Sì
Tempo Medio di Attesa (TMA)	TMA <= 240 secondi	Sì
Livello di Servizio (LS)	LS >= 80%	Sì

È possibile creare un file pdf di riepilogo contenente i dati inseriti (e salvati) cliccando sul pulsante "stampa pdf".



Elenco maschere da compilare

Call Center Telefonico	
Clienti Finali	
Identificazione Call Center	
Disponibilità albero fonico e sportello fisico	
Pluriservizi	
Obblighi di comunicazione	
Standard Generali Qualità Call Center	

Per le imprese che **non** hanno partecipato all'indagine di Customer satisfaction nel semestre a cui si riferiscono i dati (gennaio - giugno 2014) è previsto a questo punto l'**invio definitivo**.

Per effettuare l'invio definitivo è necessario tornare al menu con l'elenco delle maschere e selezionare l'apposito pulsante **invio definitivo**.

**Le imprese che hanno partecipato all'indagine sulla qualità dei call center proseguono con la compilazione delle schede dedicate alle caratteristiche ulteriori e al calcolo del Punteggio PA e PQ.**

**Le schede per indicare i punteggi parziali PA e PQ saranno attivati solo se gli obblighi generali sono stati rispettati nel semestre come disposto dal TIQV.**

## 7 Punteggi aggiuntivi

Per le sole aziende che hanno partecipato all'indagine sui call center nel primo semestre 2014 è possibile accedere alle schede per il calcolo dei punteggi aggiuntivi PA e PQ, secondo le disposizioni previste dall'articolo 36 del TIQV.

Indice raccolte      Unità di analisi      Pannello di controllo RACCOLTA

**STANDARD GENERALI QUALITÀ CALL CENTER**

Scheda riepilogativa con calcolo dei punteggi e accesso alle aree punteggi qualità dei call center

Indicatore	Standard generale	Standard rispettato	Accesso schede
Livello di Accessibilità al Servizio	AS >= 90%	Si	Accesso al calcolo punteggio parziale PA
Tempo Medio di Attesa (TMA)	TMA <= 240 secondi	Si	Accesso al calcolo punteggio parziale PQ
Livello di Servizio (LS)	LS >= 80%	Si	

SALVA
ELENCO MASCHERE
STAMPA PDF

Si accede alle schede se a) si è partecipato nel semestre precedente all'indagine sulla qualità dei call center; b) se sono stati rispettati gli standard generali.

In caso contrario, secondo le regole previste dal TIQV, il punteggio assegnato è automaticamente pari a 0 (zero).

Lo standard generale è rispettato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 5 mesi su 6.

La scheda di riepilogo calcola in automatico, sulla base dei dati dichiarati nelle schede precedenti, il rispetto dello standard.

**STANDARD GENERALI QUALITÀ CALL CENTER**

Scheda riepilogativa con calcolo dei punteggi e accesso alle aree punteggi qualità dei call center

Indicatore	Standard generale	Standard rispettato	Accesso schede
Livello di Accessibilità al Servizio	AS >= 90%	Si	Accesso al calcolo punteggio parziale PA
Tempo Medio di Attesa (TMA)	TMA <= 240 secondi	Si	Accesso al calcolo punteggio parziale PQ
Livello di Servizio (LS)	LS >= 80%	Si	



Alle schede **punteggi aggiuntivi PA e PQ** si accede cliccando sui pulsanti **“Accesso al calcolo punteggio parziale PA”** e **“Accesso al calcolo punteggio parziale PQ”**.

Una volta imputati i dati è necessario procedere al salvataggio cliccando sul pulsante **“salva”**.

Le schede dei punteggi PA e PQ sono basate sia sul calcolo di punteggi con riferimento ai dati inseriti nelle precedenti schede sia su punteggi calcolati selezionando le caratteristiche proposte (previste dal TIQV).

Indice raccolte      Unità di analisi      Pannello di controllo RACCOLTA

**Microsoft Internet Explorer**

 **Attenzione:** Nella maschera Identificazione Call Center la somma del numero di ore nelle colonne "Numero di ore effettuate in piu' rispetto all'obbligo di servizio" piu' il numero di ore dell'obbligo di servizio e' superiore al valore inserito nella colonna "Numero di ore settimanali di apertura del Call Center". E' necessario correggere i dati inseriti per poter accedere al calcolo del punteggio PA.

OK

Livello di Accessibilità al Servizio	AS >= 90%	Si	Accesso al calcolo punteggio parziale PA
Tempo Medio di Attesa (TMA)	TMA <= 240 secondi	Si	Accesso al calcolo punteggio parziale PQ
Livello di Servizio (LS)	LS >= 80%	Si	

SALVA
ELENCO MASCHERE
STAMPA PDF

Per il calcolo del punteggio di ciascuna caratteristica le schede presentano di default l'opzione "NO".

Sarà necessario per ogni singolo indicatore o caratteristica<sup>9</sup> confermare il calcolo del punteggio collegato (indicando SI/NO): solo indicando SI il valore effettivo viene compilato con l'attribuzione del punteggio.

Per alcune caratteristiche, nel corso della compilazione, sarà richiesto di impostare i valori necessari al calcolo.

**Si ricorda che ai sensi del comma 36.1 del TIQV è obbligatorio conservare i dati necessari a verificare ogni semestre la presenza delle caratteristiche dichiarate.**

<sup>9</sup> La rilevazione delle caratteristiche è effettuata su base semestrale considerando il valore medio semestrale ove la caratteristica è misurabile tramite un indicatore o la prevalenza nel semestre per le altre caratteristiche.



**STANDARD GENERALI DELLA QUALITÀ DEI CALL CENTER**

CANCELLA DATI

**AREA PUNTEGGI PER ACCESSO AL SERVIZIO (PA)**

<b>Accessibilità al Servizio (AS)</b>	Valore medio semestrale dell'indicatore AS (accessibilità al servizio)	<b>Si vuole calcolare il punteggio per l'indicatore?</b>	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
		<b>Valore Effettivo</b>	100.0
		<b>Punteggio</b>	20
<b>Disponibilità del servizio con Operatore</b>	Apertura del call center per orari con numero di ore settimanali superiori al minimo fissato dall'obbligo di servizio	<b>Si vuole calcolare il punteggio per l'indicatore?</b>	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
		<b>Valore Effettivo</b>	40.0
		<b>Punteggio</b>	24.0
	Apertura del call center al sabato per almeno 4 ore (anche in aggiunta alla caratteristica precedente)	<b>Si vuole calcolare il punteggio per l'indicatore?</b>	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
		<b>Valore Effettivo</b>	No
		<b>Punteggio</b>	0
<b>Multicanalità</b>	Presenza di almeno uno o più sportelli fisici, con orario complessivo di apertura di almeno 35 ore complessive alla settimana, per ogni provincia nella quale il venditore serve più di 20.000 clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente.	<b>Si vuole calcolare il punteggio per l'indicatore?</b>	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
		<b>Valore Effettivo</b>	Sì
		<b>Punteggio</b>	10
<b>Gratuità completa</b>	Chiamate completamente gratuite anche da rete mobile	<b>Si vuole calcolare il punteggio per l'indicatore?</b>	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
		<b>Valore Effettivo</b>	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
		<b>Punteggio</b>	5
<b>Emoticons</b>	Predisposizione facoltativa di un sistema di espressione di un giudizio sintetico da parte dei clienti almeno su tre livelli (servizio buono, sufficiente o scarso).	<b>Si vuole calcolare il punteggio per l'indicatore?</b>	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
		<b>Valore Effettivo</b>	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
		<b>Punteggio</b>	3
<b>Totale punteggio PA</b>			62

È possibile creare un file pdf di riepilogo contenente i dati inseriti e i punteggi calcolati (e salvati) cliccando sul pulsante “**stampa pdf**”.

**Si suggerisce di verificare attentamente in questa fase l'esatto inserimento dei dati nonché di aver correttamente attivato le opzioni<sup>10</sup> che determinano l'attribuzione dei singoli punteggi.**

<sup>10</sup> Per il calcolo del punteggio di alcuni indicatori o le caratteristiche occorre che sia spuntata la scelta Sì anche all'opzione Valore Effettivo.

## Descrizione analitica dell'attribuzione dei punteggi per l'accesso al servizio (PA)

- **Accessibilità al servizio:** il punteggio viene calcolato sulla base del Valore medio semestrale dell'indicatore AS inseriti nelle schede precedenti. Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**.
- **Disponibilità del servizio con operatore<sup>11</sup>:** il punteggio viene calcolato sulla base delle ore di Apertura del *call center* superiori al minimo fissato dall'obbligo di servizio dichiarate nelle schede precedenti. Si ricorda che l'obbligo di servizio può essere di 35 o 50 ore. Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**. (Si ricorda che a partire dal 1 gennaio 2010 il punteggio collegato a questa caratteristica viene calcolato attribuendo 3 punti per ogni 5 ore settimanali in più rispetto al minimo fissato dall'obbligo di servizio per le ore di apertura entro la fascia oraria giornaliera dalle 8.00 fino alle 22.00, e con 1,5 punti ogni 5 ore settimanali in più rispetto al minimo fissato dall'obbligo di servizio per le ore di apertura entro la fascia oraria giornaliera dalle 22.00 fino alle 8.00). A tale proposito si ricorda che nella scheda IDENTIFICAZIONE CALL CENTER è stato richiesto di **indicare le sole ore maturate in più rispetto all'obbligo di servizio**.
- **Apertura del call center al sabato:** il punteggio viene calcolato sulla base delle ore di apertura al sabato dichiarate nelle schede precedenti. Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**.
- **Multicanalità:** il punteggio viene calcolato sulla base della presenza di almeno uno o più sportelli fisici, con orario complessivo di apertura di almeno 35 ore complessive alla settimana, per ogni provincia nella quale il venditore serve più di 20.000 clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente. Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**<sup>12</sup>.
- **Gratuità completa:** il punteggio viene calcolato sulla base della presenza di un numero gratuito da telefonia fissa e mobile. Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**.
- **Emoticons:** a partire dal 1 gennaio 2010 è possibile l'attribuzione di un punteggio per la predisposizione facoltativa di un sistema di espressione di un giudizio sintetico da parte dei clienti almeno su tre livelli (servizio buono, sufficiente o scarso).

---

<sup>11</sup> Tenuto conto delle eventuali giornate di chiusura effettive (es: festività nazionali)

<sup>12</sup> Se si sceglie l'opzione SI è necessario inviare contestualmente all'inoltro dei dati l'elenco delle province servite con più di 20.000 clienti finali; il numero di clienti finali e il totale delle ore di apertura degli sportelli nella provincia alla Direzione consumatori e utenti alla casella email ([consumatori@autorita.energia.it](mailto:consumatori@autorita.energia.it)).

## Descrizione analitica dell'attribuzione dei punteggi per la qualità del servizio (PQ)

Di seguito si riportano gli indicatori o le caratteristiche del call center per i quali il calcolo del valore effettivo per il calcolo del Punteggio PQ

- **Tempo di attesa (\*):** Valore medio semestrale della percentuale delle chiamate di clienti che hanno richiesto di parlare con un operatore con tempo di attesa inferiore a 180 secondi. Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**
- **Livello di servizio:** Valore medio semestrale dell'indicatore LS (livello di servizio). Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**
- **Facilità di navigazione:** Rispetto di quanto previsto dall'articolo 31, comma 31.6, lettera b), per il primo livello dell'albero fonico. Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**
- **Efficacia dei servizi automatici dispositivi (\*\*):** Valore medio semestrale dell'indicatore RR  $\geq$  60%. Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**
- **Servizi on line in aggiunta al call center:** Presenza di un portale internet per l'offerta di servizi dispositivi con funzionalità web self-service (in aggiunta al canale telefonico). Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**
- **Partecipazione delle associazioni:** Iniziative congiunte con le associazioni dei consumatori ai sensi dell'articolo 31, comma 31.8 avviate nel semestre. Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**
- **Gestione di code per picchi di chiamate:** Possibilità di essere richiamati a scelta del cliente. Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**. **Segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda (anche in aggiunta alla caratteristica precedente).** Se si desidera calcolare il punteggio collegato all'indicatore scegliere l'opzione **Si**

**N.B. Per il calcolo del punteggio di alcuni indicatori o le caratteristiche occorre che sia spuntata l'opzione SI anche per l'opzione Valore Effettivo.**

(\*) Il calcolo del valore effettivo è effettuato automaticamente dal sistema sulla base dei dati che l'operatore indicherà nella tabella (che si attiva in automatico); la tabella richiede di inserire per ogni mese del semestre la percentuale delle chiamate di clienti che hanno richiesto di parlare con un operatore su totale chiamate con tempo di attesa inferiore a 180 secondi.

(\*\*) Il calcolo del valore effettivo è effettuato automaticamente dal sistema sulla base dei dati che l'operatore indicherà nella tabella (che si attiva in automatico); la tabella richiede di inserire per ogni mese del semestre la percentuale di richieste risolte nell'albero fonico (indicatore RR) di cui al comma 31.4



**QUADRO RIASSUNTIVO - STANDARD GENERALI DELLA QUALITÀ DEI CALL CENTER**

CANCELLA DATI

AREA PUNTEGGI PER QUALITÀ DEL SERVIZIO (PQ)				
Tempo di attesa (TMA)	Valore medio semestrale dell'indicatore della percentuale delle chiamate di clienti che hanno richiesto di parlare con un operatore con tempo di attesa inferiore ai 180 secondi.	Si vuole calcolare il punteggio per l'indicatore?	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	
		Percentuale di chiamate di clienti che hanno richiesto di parlare con tempo di attesa inferiore a 180 sec.	Luglio	97,3 %
			Agosto	96,4 %
			Settembre	94,6 %
			Ottobre	98,0 %
			Novembre	95,0 %
			Dicembre	95,3 %
		Valore Effettivo	96,4%	
Punteggio	27			
Livello di Servizio (LS)	Valore medio semestrale dell'indicatore LS (Livello di Servizio)	Si vuole calcolare il punteggio per l'indicatore?	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	
		Valore Effettivo	96,3%	
		Punteggio	32	
Facilità di navigazione	Rispetto di quanto previsto dall'articolo 31, comma 31.6, lettera b), per il primo livello dell'albero fonico.	Si vuole calcolare il punteggio ?	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	
		Valore Effettivo	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	
		Punteggio	10	
Efficacia dei servizi automatici	Valore medio semestrale dell'indicatore RR ≥ 60%	Si vuole calcolare il punteggio per l'indicatore?	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	
		Percentuale di richieste risolte nell'albero fonico (indicatore RR) di cui all'articolo 30	Luglio	89,7 %
			Agosto	87,7 %
			Settembre	84,9 %
			Ottobre	87,0 %
			Novembre	83,9 %
			Dicembre	79,4 %
		Valore Effettivo	86,6%	
Punteggio	13			
Servizi online in aggiunta al call center	Presenza di un portale internet per l'offerta di servizi dispositivi con funzionalità web self-service (in aggiunta al canale telefonico)	Si vuole calcolare il punteggio per l'indicatore?	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	
		Valore Effettivo	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No	
		Punteggio	10	

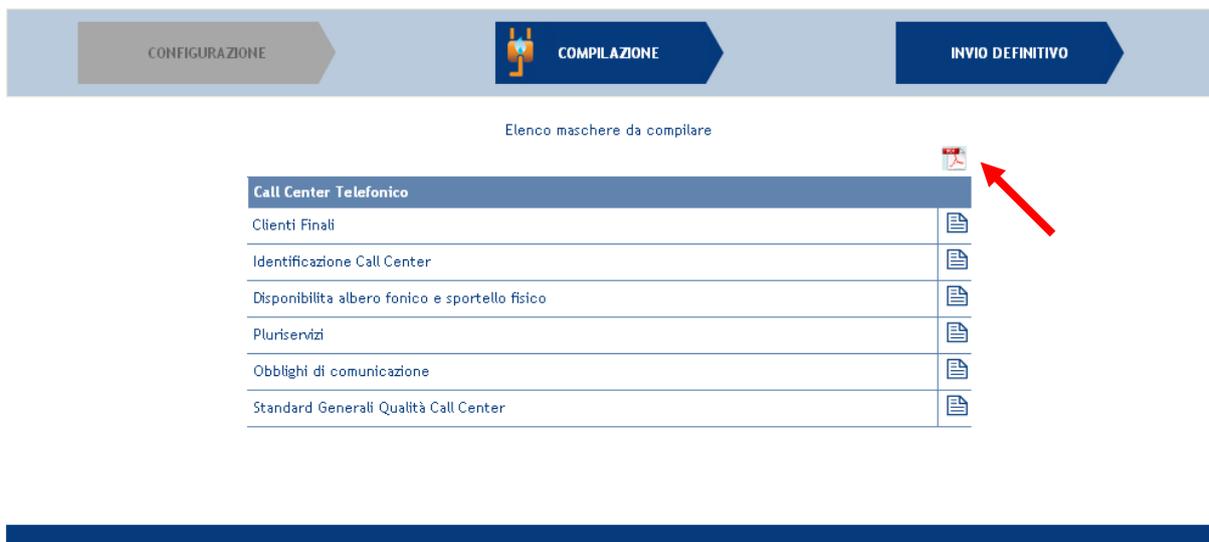
Al termine della compilazione delle schede è possibile creare un file pdf di riepilogo contenente i dati inseriti (e salvati) cliccando sul pulsante **“stampa pdf”**.

## 8 Invio definitivo

Compilate tutte le maschere e salvate è possibile effettuare l'invio definitivo.

E' possibile creare un file pdf di riepilogo contenente i dati inseriti (e salvati) cliccando sul pulsante **“stampa pdf”**.

Per l'inoltro dei dati selezionare il pulsante **invio definitivo**



Elenco maschere da compilare

Call Center Telefonico	
Clients Finali	
Identificazione Call Center	
Disponibilità albero fonico e sportello fisico	
Pluriservizi	
Obblighi di comunicazione	
Standard Generali Qualità Call Center	

## 9 Problematiche di funzionamento e informazioni

Per eventuali segnalazioni di malfunzionamento del sistema di raccolta dati e chiarimenti di carattere informatico è disponibile il numero verde **800.707.337** o l'e-mail: **[infoanagrafica@autorita.energia.it](mailto:infoanagrafica@autorita.energia.it)** (indicare nell'email ID e ragione sociale).

Per quesiti relativi alla regolazione e alla compilazione delle schede indirizzare il quesito all'email: **[consumatori@autorita.energia.it](mailto:consumatori@autorita.energia.it)**