

## **DETERMINAZIONE N. 3/DCCA/2015**

### **ISTRUZIONI OPERATIVE PER LA REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE DEI DATI DI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI**

#### **IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE CONSUMATORI, CONCILIAZIONI E ARBITRATI**

##### **Premesso che:**

- Con la delibera 27 novembre 2014 580/2014/R/com è stata riformata la disciplina della qualità dei servizi telefonici prevista dalla Parte III del Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 e smi, (di seguito: TIQV);
- Le nuove disposizioni, entrate in vigore dal 1° gennaio 2015 prevedono che la disciplina della qualità dei servizi telefonici interessi tutte le imprese di vendita ad eccezione degli obblighi di comunicazione di cui agli articoli 29, 30, 31 e 32 che si applicano alle sole imprese con più di 50.000 clienti finali;
- L'articolo 32 prevede che le modalità di trasmissione delle informazioni facoltative siano definite con Determinazione del Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati.

##### **Considerato che:**

- Gli obblighi di comunicazione di cui all'articolo 29, in vigore dal 1° gennaio 2015 prevedono che entro il 28 febbraio e entro il 30 settembre di ciascun anno i venditori comunichino con riferimento a ciascuno dei mesi del semestre precedente:
  - il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore e il numero di quelle alle quali è stata data risposta;
  - il livello di accessibilità al servizio (AS);
  - il tempo medio di attesa (TMA);
  - il livello di servizio (LS);
- L'articolo 31, al comma 31.1, prevede con la stessa tempistica di cui all'articolo 29, comma 29.1, la comunicazione da parte di tutti i venditori:
  - a) delle informazioni riguardanti la facilità di navigazione dei servizi automatici, cioè il rispetto di quanto previsto dall'articolo 22, comma 22.1, lettera b);
  - b) della disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate in attesa del colloquio con l'operatore nei momenti di intenso traffico;
  - c) delle informazioni facoltative sulla disponibilità di una o più modalità di contatto ulteriori rispetto al call center che consentano al cliente finale di ottenere informazioni o gestire pratiche;
- In particolare sulla disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate in attesa dell'operatore le informazioni da comunicare da parte degli operatori ai sensi dell'articolo 31, comma 31.2 riguardano la disponibilità di servizi che offrano al cliente:
  - la possibilità di essere richiamato in altra fascia oraria stabilita dal venditore;
  - la possibilità essere richiamato in altra fascia oraria a scelta del cliente stesso;
  - la segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda e/o del tempo stimato di attesa;

- L'articolo 31, comma 31.3, specifica che le informazioni di cui al comma 31.1 lettera c) si intendono riferite a:
  - i canali disponibili;
  - i servizi offerti per ciascun canale;
  - se disponibile una stima degli accessi per ciascun canale.

**Considerato inoltre che:**

- I dati di cui all'articolo 29 e all'articolo 31, comma 31.1 lettere a) e b) risultano essere informazioni che già dovevano o potevano essere dichiarate ai fini del conseguimento dei punteggi aggiuntivi PA e PQ e quindi risultano in gran parte già codificate le rispettive maschere di trasmissione dati, mentre le informazioni di cui alla lettera c) del comma 31.1 risultano innovative.

**Ritenuto opportuno:**

- anticipare lo schema delle maschere della raccolta dei dati di qualità dei servizi telefonici relativi al 1° semestre 2015 per facilitare le registrazioni e la comunicazione dei dati ed in particolare:
  - a) per quanto riguarda le informazioni di cui all'articolo 29 confermare le maschere già utilizzate;
  - b) per quanto riguarda le informazioni di cui all'articolo 31, lettere a) e b) apportare le modifiche necessarie alle schede già utilizzate per la trasmissione delle informazioni dei punteggi ulteriori in modo tale da raccogliere e semplificare in un'unica scheda le informazioni;
  - c) per quanto riguarda le informazioni di cui all'articolo 31, lettera c) predisporre nuove schede per la trasmissione delle informazioni;
- prevedere che le nuove schede da utilizzare per la trasmissione delle informazioni di cui all'articolo 31, lettera c) possano essere eventualmente riviste a valle degli incontri tecnici di cui all'articolo 32.3 del TIQV;

**DETERMINA**

1. di approvare, ai sensi dell'articolo 32, comma 32.2 del TIQV, le maschere per la trasmissione dei dati di qualità dei servizi telefonici del 1° semestre 2015 di cui all'Allegato 1 che costituisce parte integrante e sostanziale della presente determinazione;
2. di prevedere che con riferimento alle modalità di trasmissione delle informazioni di cui all'articolo 31, comma 31.1 lettera c) del TIQV le indicazioni contenute all'Allegato A possano essere eventualmente riviste a valle degli incontri tecnici di cui all'articolo 32, comma 32.3 del medesimo provvedimento;
3. di pubblicare la presente determinazione, completa dell'Allegato A, sul sito internet dell'Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)).

Milano, 19 febbraio 2015

Il Direttore: Roberto Malaman