

Allegato A – Schema delle schede da compilare per la trasmissione dei dati di qualità dei servizi telefonici

SCHEDA 1 – Clienti serviti¹

NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI numero di clienti finali serviti per i vari settori.		
Numero di clienti finali serviti al 30/06/2015	Clienti finali in maggior tutela	Clienti liberi
Settore Elettricità (BT)		
Numero di clienti finali serviti al 30/06/2015	Clienti finali nel servizio di tutela	Clienti finali a condizioni di libero mercato
Settore Gas (BP)		
Totale		

[scheda modificata]

SCHEDA 2 – Identificazione call center

NUMERO DI CALL CENTER	GIORNI IN CUI È ATTIVO IL SERVIZIO CON OPERATORE	NUMERO DI ORE SETTIMANALI DI APERTURA DEL CALL CENTER

[scheda semplificata]

SCHEDA 3 – Disponibilità albero fonico

Selezionare la disponibilità di un albero fonico	
Il Call Center dispone di un albero fonico ?	<input type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No

[scheda confermata]

¹ La parte III del TIQV si applica dal 1° gennaio 2015 con le seguenti modalità:

- integralmente per tutti i venditori con più di 50.000 clienti finali alimentati in bassa tensione e/o in bassa pressione al 31 dicembre 2014
- con l'esclusione degli articoli 29, 30, 31, 32, per tutti gli altri venditori.

SCHEDA 4 – Pluriservizi

Indicare se il Call Center è dedicato a più servizi

Tipologia di Impresa

Impresa pluriservizi ?

- Sì
 No

Identificazione della chiamata

Indicare altri servizi svolti dal venditore

E' possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata ?

- Sì
 No

[scheda confermata]

SCHEDA 5 – Obblighi di comunicazione

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 ²
Gennaio			%		%
Febbraio			%		%
Marzo			%		%
Aprile			%		%
Maggio			%		%
Giugno			%		%

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

[scheda confermata]

SCHEDA 6 – 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 ³
Livello di Accessibilità al Servizio	AS >= 95%	Sì/No
Tempo Medio di Attesa (TMA)	TMA <= 200 secondi	Sì/No
Livello di Servizio (LS)	LS >= 80%	Sì/No

² I campi di questa colonna sono calcolati in modo automatico

³ I campi di questa colonna sono calcolati in modo automatico

[scheda confermata]

SCHEDA 7 – Informazioni ulteriori sui servizi di call center

- Facilità di navigazione Sì
- Rispetto di quanto previsto dall'articolo 22, comma 1, lettera b), per il primo livello dell'albero fonico No
- Disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate in attesa del colloquio con l'operatore nei momenti di intenso traffico Sì No

[scheda modificata]

SCHEDA 8 – Disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate in attesa

Mese	possibilità del cliente di essere richiamato		
	in altra fascia oraria stabilita dal venditore	in altra fascia oraria a scelta del cliente stesso	segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda e/o del tempo stimato di attesa
Gennaio	Sì/No	Sì/No	Sì/No
Febbraio	Sì/No	Sì/No	Sì/No
Marzo	Sì/No	Sì/No	Sì/No
Aprile	Sì/No	Sì/No	Sì/No
Maggio	Sì/No	Sì/No	Sì/No
Giugno	Sì/No	Sì/No	Sì/No

[nuova scheda]

SCHEDA 9 – Informazioni facoltative sulla disponibilità di uno o più modalità di contatto ulteriori rispetto al call center

Canali disponibili	Servizi offerti	Accessi ai servizi					
		gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno
Sportelli territoriali							
Servizi internet/web per pc solo informativi							
Servizi internet/web gestione pratiche							
App mobile							
.....(altro da specificare)							
.....							

[nuova scheda]