



Manuale delle istruzioni:

## **Raccolta dati di qualità dei servizi telefonici**

Comunicazione dati del secondo semestre 2024 (luglio - dicembre)

---

11 marzo 2025

## Sommario [DA AGGIORNARE]

<b>1 Premessa</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Accesso raccolta dati</b> .....	<b>3</b>
<b>3 Compilazione delle schede</b> .....	<b>5</b>
3.1 Clienti finali .....	7
3.2 Identificazione Call Center .....	8
3.3 Disponibilità di albero fonico .....	9
3.4 Pluriservizi .....	10
3.5 Obblighi di comunicazione .....	11
3.6 Standard Generali qualità del call center .....	12
3.7 Informazioni ulteriori sui servizi di call center .....	12
3.8 Disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate in attesa .....	13
3.9 Informazioni facoltative sulla disponibilità di uno o più modalità di contatto ulteriori rispetto al call center .....	14
<b>4 Invio definitivo</b> .....	<b>15</b>
<b>5 Richiesta di informazioni</b> .....	<b>16</b>

## 1 Premessa

Le imprese di vendita di energia elettrica e gas **con più di 50.000 clienti finali BT e BP** devono comunicare all'Autorità entro il 31 marzo 2025 i **dati di qualità dei servizi telefonici commerciale** relativi al secondo semestre 2024, come previsto dall'articolo 30 del TIQV (Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com e s.m.i.) e le informazioni ulteriori previste dall'articolo 32 del TIQV.

I dati potranno essere utilizzati insieme a quelli del primo semestre 2024 per la pubblicazione secondo quanto previsto dall'articolo 33 del TIQV.

**Il mancato o incompleto invio** dei dati costituisce inadempienza di obblighi fissati dall'Autorità e l'azienda potrebbe incorrere in sanzioni amministrative irrogate dalla stessa Autorità ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge n. 481/95 e s.m.i.

I documenti di riferimento sono:

- il Testo integrato della qualità della vendita - TIQV, di cui all'allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com e s.m.i.;
- la determinazione n. 3/DCCA/2015 del 19 febbraio 2015.

## 2 Accesso raccolta dati

Per accedere 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>1</sup> utilizzando SPID o CNS<sup>2</sup>).

Accesso raccolte

Dal momento in cui si effettua l'accreditamento (o si effettuano variazioni circa le attività svolte) è necessario **attendere circa 24 ore** per potere accedere alle raccolte dati

Per chiarimenti e supporto di tipo tecnico:



dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00.

Dall'estero è possibile chiamare il numero 0200620795

Oppure scrivere a : [infoanagrafica@arera.it](mailto:infoanagrafica@arera.it) (indicare sempre la Ragione Sociale, la PIVA del soggetto per cui si sta scrivendo e il recapito telefonico del referente).

### Figura 2.1: Pagina di accesso

<sup>1</sup> Si veda il link di accesso alla pagina <https://www.arera.it/area-operatori/anagrafica-operatori>

<sup>2</sup> Gli utenti che non possiedono un codice fiscale italiano possono accedere con un'identità digitale eIDAS o, se non ne possono usufruire, con l'invio di una one-time password (OTP) per ciascuna sessione di lavoro.

Dopo l'autenticazione (figura 2.1), si accede all' Indice delle raccolte dati (figura 2.2) a cui l'utente è abilitato: tra queste troverà anche **“Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)”**.

Se il link alla raccolta non fosse presente significa che l'utente autenticato non è ancora stato abilitato alla compilazione della raccolta. In questo caso è necessario seguire le procedure previste dal manuale d'uso Anagrafica Operatori per l'abilitazione.

Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo
<p><b>Raccolte dati abilitate</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Bonus elettrico Venditori</a></li> <li>▪ <a href="#">Bonus gas Venditori</a></li> <li>▪ <a href="#">Comunicazione dati unbundling contabile (Dichiarazione Preliminare)</a></li> <li>▪ <a href="#">Condizioni medie di fornitura Gas naturale</a></li> <li>▪ <a href="#">Contributo per il funzionamento dell'Autorità</a></li> <li>▪ <a href="#">Curva incassi</a></li> <li>▪ <a href="#">Identificazione soggetti obbligati ai sensi TIMR: Esercenti la vendita di energia elettrica</a></li> <li>▪ <a href="#">Identificazione soggetti obbligati ai sensi TIMR: Esercenti la vendita di gas naturale</a></li> <li>▪ <a href="#">Incidenza della morosità ed esigibilità del credito</a></li> <li>▪ <a href="#">Indagine annuale - Dati societari dell'esercente</a></li> <li>▪ <a href="#">Indagine annuale - Dati tecnici su grossisti e venditori di elettricità</a></li> <li>▪ <a href="#">Indagine annuale - Dati tecnici su grossisti, venditori e produttori di gas naturale</a></li> <li>▪ <a href="#">Indagine annuale - Dati tecnici su produttori di elettricità e autoproduttori</a></li> <li>▪ <a href="#">Indagine Conoscitiva Fatturazione (del. 542/2013/E/com) - Vendita al dettaglio di energia elettrica</a></li> <li>▪ <a href="#">Indagine Conoscitiva Fatturazione (del. 542/2013/E/com) - Vendita al dettaglio di gas naturale</a></li> <li>▪ <a href="#">Indagini customer satisfaction call center - area operativa</a></li> <li>▪ <a href="#">Indagini customer satisfaction risposte scritte ai reclami - area operativa</a></li> <li>▪ <a href="#">MONITORAGGIO DEI CONTRATTI RELATIVI ALLE OFFERTE PLACET: Energia elettrica</a></li> <li>▪ <a href="#">MONITORAGGIO DEI CONTRATTI RELATIVI ALLE OFFERTE PLACET: gas naturale</a></li> <li>▪ <a href="#">Monitoraggio dei tempi di emissione delle fatture di periodo</a></li> <li>▪ <a href="#">Monitoraggio delle fatture di chiusura - Venditori EE</a></li> <li>▪ <a href="#">Monitoraggio delle fatture di chiusura - Venditori GAS</a></li> <li>▪ <a href="#">Monitoraggio dell'incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi</a></li> <li>▪ <a href="#">Prezzi medi del gas naturale ai clienti finali</a></li> <li>▪ <a href="#">Prezzi medi dell'energia elettrica ai clienti finali</a></li> <li>▪ <a href="#">Prezzi medi di fornitura ee</a></li> <li>▪ <a href="#">Qualità commerciale vendita</a></li> <li>▪ <b><a href="#">Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)</a></b></li> <li>▪ <a href="#">Raccolta Morosità (nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale)</a></li> <li>▪ <a href="#">Restituzione parziale del contributo per il funzionamento dell'Autorità</a></li> </ul>		

**Figura 2.2: indice raccolte**

Selezionando il link relativo alla raccolta Qualità dei servizi telefonici, si accede alla pagina dello **“Storico edizioni raccolta dati Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità).”** (figura 2.3).

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





Edizione	Svolgimento raccolta	Stato	Stato compilazione	Invio definitivo
 <a href="#">Secondo semestre 2024</a>	Dal 01/03/2025 al 28/04/2025	<b>Aperta</b>	Parziale	Non effettuato
 <a href="#">Primo semestre 2024</a>	Dal 12/02/2025 al 28/03/2025	<b>Aperta</b>	Non iniziata	Non effettuato
 <a href="#">Anno fiscale 2023</a>	Dal 13/01/2025 al 01/10/2024	<b>Aperta</b>	Non iniziata	Non effettuato
 <a href="#">Secondo semestre 2015</a>	Dal 01/06/2015 al 31/12/2016	Chiusa	Completata	Effettuato 
 <a href="#">Secondo semestre 2014</a>	Dal 16/02/2015 al 02/03/2015	Chiusa	Parziale	Non effettuato
 <a href="#">Primo semestre 2015</a>	Dal 01/01/2015 al 31/12/2015	Chiusa	Parziale	Effettuato 
 <a href="#">Primo semestre 2014</a>	Dal 08/09/2014 al 30/09/2014	Chiusa	Completata	Non effettuato

**Figura 2.3: Storico della raccolta dati**

In questa pagina si trovano informazioni sulla raccolta quali:

- l'edizione ed il suo riferimento;
- il periodo di svolgimento della raccolta;
- lo stato della raccolta (aperta o chiusa);
- lo stato della compilazione (non iniziata, parziale o completa);
- le informazioni riguardanti l'invio definitivo (non effettuato o effettuato);
- il link per accedere alle fasi di compilazione (rettangolo rosso) rappresentato dall'icona che precede il riferimento dell'edizione o dallo stato della raccolta.

Il simbolo  indica che i dati sono modificabili in quanto non è stato ancora effettuato l'invio definitivo. Il simbolo  indica che i dati non sono più modificabili in quanto è stato effettuato l'invio definitivo.

**ATTENZIONE: la comunicazione dei dati di qualità dei servizi telefonici del secondo semestre 2024 dovrà essere effettuata entro il 31 marzo 2025.**


Dal pannello di controllo (figura 2.4), cliccando sul pulsante “Compila”, si accede all'elenco delle schede da compilare.




**Figura 2.4: Pannello di controllo**

### 3 Compilazione delle schede

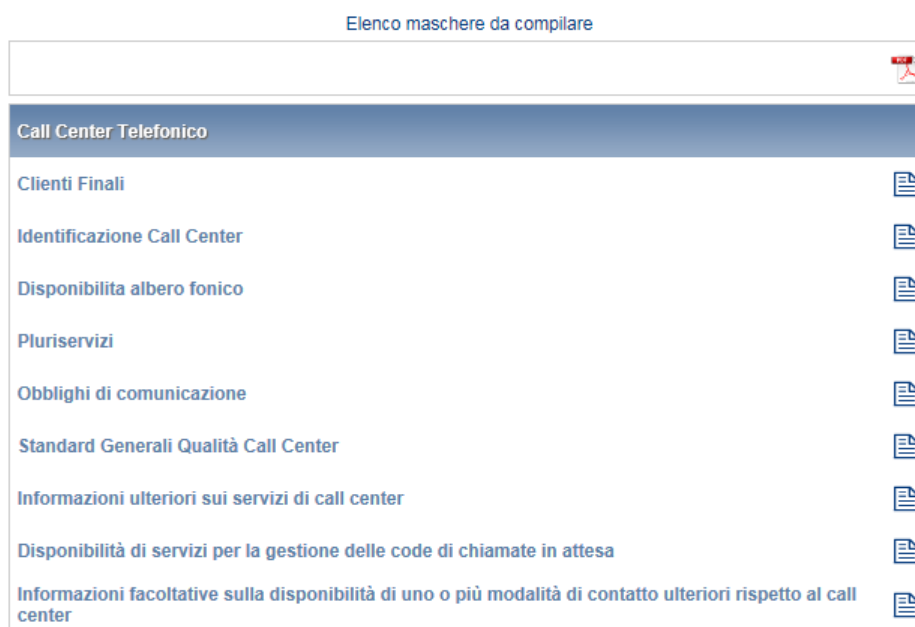
Cliccando sul pulsante “Compila” presente nel pannello di controllo si accede all'elenco delle maschere da compilare (figura 3.1).

Il pulsante  indica che la maschera è già stata compilata (i dati possono essere ancora modificati).

Il pulsante  indica che la maschera è ancora da compilare.

Da questa schermata, come da tutte le altre, è possibile visualizzare e/o scaricare in qualsiasi momento un file pdf che riporta i dati inseriti fino a quel momento e il relativo stato della compilazione.

**ATTENZIONE: il pdf con i dati inseriti è scaricabile per controlli e verifiche anche prima che sia effettuato l'invio definitivo dei dati.**



**Figura 3.1: Elenco maschere da compilare**

Per 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.

### 3.1 Clienti finali

Nella scheda (figura 3.2) si richiede di indicare il **numero di clienti finali al 31 dicembre 2024** distinguendo tra clienti del settore elettrico (servizio di maggior tutela<sup>3</sup> e mercato libero) e clienti del settore gas (servizio di tutela della vulnerabilità<sup>4</sup> e mercato libero).

Per la compilazione di questa scheda, in relazione al settore elettrico si evidenzia che:

- per i clienti non domestici riforniti nel servizio a tutele graduali per le piccole imprese, di cui alla delibera 24 novembre 2020, 491/2020/R/eel, le disposizioni del TIQV non trovano applicazione, e quindi tali clienti non devono essere conteggiati.
- i clienti non domestici riforniti nel servizio a tutele graduali per le microimprese, di cui alla delibera 10 maggio 2022, 208/2022/R/eel, devono essere conteggiati come clienti liberi del settore elettrico;
- i clienti domestici riforniti nel servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili, di cui alla delibera 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel, devono essere conteggiati come clienti liberi del settore elettrico.

In relazione al settore gas, i clienti domestici serviti alle condizioni Placet "in deroga" di cui all'articolo 2, comma 3, della delibera 14 marzo 2023, 100/2023/R/com, devono essere conteggiati come clienti del mercato libero.

**NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI** CANCELLA DATI

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

Numero di clienti finali serviti al 31/12/2024	Clienti finali in maggior tutela	Clienti liberi	Totale
Settore Elettricità	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

Numero di clienti finali serviti al 31/12/2024	Clienti finali nel servizio di tutela	Clienti finali a condizioni di libero mercato	Totale
Settore Gas	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
Totale	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

**Figura 3.2: Clienti finali**

<sup>3</sup> Si precisa che in questa casella devono essere indicati i clienti finali vulnerabili per cui al 31 dicembre 2024 era attivo il servizio di maggior tutela.

<sup>4</sup> Attivo dal 1° gennaio 2024.

**ATTENZIONE: compilata la scheda è necessario salvare i dati per l'acquisizione da parte del sistema.**

**N.B.** Se nella scheda viene inserito un numero di clienti finali al 31 dicembre 2024 complessivamente inferiore a 50.000 il sistema non permette di procedere nella compilazione della raccolta (e nel successivo invio dei dati), poiché l'obbligo di comunicazione è previsto solo per le aziende che superano tale soglia.

### 3.2 Identificazione Call Center

In questa maschera sarà richiesto di indicare il/i numero/i di call center messo/i a disposizione dei clienti, i giorni di apertura di ciascun servizio telefonico (da scegliere tra le opzioni proposte lunedì-venerdì, lunedì-sabato e lunedì-domenica), il numero totale settimanale di ore di apertura di ciascun numero telefonico.

I dati inseriti in questa scheda sono correlati alla verifica del **rispetto dell'obbligo di servizio rispetto al minimo fissato dall'articolo 22 del TIQV**.

Si ricorda di indicare tutti i numeri di telefono messi a disposizione della clientela (o di diversi segmenti della clientela) in bassa tensione per il servizio elettrico e in bassa pressione per il servizio gas (un numero di telefono per ciascuna riga).

**ATTENZIONE: Le ore di apertura del call center indicate devono tenere conto delle eventuali chiusure straordinarie (ad es. festività nazionali) riferite all'intero semestre considerato.**

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	
<input type="text"/>	- non specificato <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	0
<input type="text"/>	- non specificato <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	0
<input type="text"/>	- non specificato <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	0
<input type="text"/>	- non specificato <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	0
<input type="text"/>	- non specificato <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	0
<input type="text"/>	- non specificato <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	0

**Figura 3.3: Identificazione Call Center**



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	
<input type="text"/>	Lunedì-Venerdì <input type="button" value="v"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
<input type="text"/>	Lunedì-Sabato <input type="button" value="v"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
<input type="text"/>	Lunedì-Domenica <input type="button" value="v"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
<input type="text"/>	- non specificato <input type="button" value="v"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
<input type="text"/>	- non specificato <input type="button" value="v"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
<input type="text"/>	- non specificato <input type="button" value="v"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

**Figura 3.4: Identificazione Call Center, giorni in cui è attivo**

**Esempi 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; selezionare l'opzione apertura dal lunedì alla domenica; nella colonna "ore di apertura settimanale del call center" si inserirà il valore 168;

nel caso di apertura del call center **con operatore 7 ore per 5 giorni:**

le ore totali di apertura del call center settimanali con operatore sono 35; selezionare l'opzione apertura dal lunedì al venerdì; nella colonna "ore di apertura settimanale del call center" si inserirà il valore 35.

Attenzione: è possibile comunicare nelle informazioni ulteriori i giorni e/o le ore di chiusura del servizio (festività nazionali, scioperi, etc.) effettive registrate nel semestre.

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

### 3.3 Disponibilità di albero fonico

Nel caso in cui l'azienda si avvalga di albero fonico (IVR) indicare l'opzione si.

DISPONIBILITÀ ALBERO FONICO		CANCELLA DATI
Selezionare la disponibilità di un albero fonico.		
Disponibilità di un albero fonico		
Il CallCenter dispone di un albero fonico ?	<input checked="" type="radio"/> Si	
	<input type="radio"/> No	

**Figura 3.5: Disponibilità di albero fonico**

Se l'azienda dispone di più numeri di telefono e solo alcuni di essi sono dotati di albero fonico è necessario inserire tale informazione nella scheda.

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

### 3.4 Pluriservizi

Qualora l'azienda eroghi o fornisca **altri servizi, oltre ai servizi di energia elettrica e/o gas** regolati dal TIQV<sup>5</sup>, si indichi l'opzione "Sì", indicando nell'apposito spazio la descrizione degli altri servizi (servizio idrico, teleriscaldamento, rifiuti, etc.).

Se l'azienda NON eroga o fornisce altri servizi è necessario indicare "No".

È necessario specificare se al computo degli indicatori concorrono o meno tutti i servizi ovvero se non è risultato possibile conteggiare gli indicatori con riferimento alle sole chiamate riferite ai servizi elettrici e/o gas, poiché la dotazione tecnologica in uso non permette di distinguere il dato.

Per maggiori dettagli sul contenuto dei dati da comunicare si veda anche l'articolo 23, comma 2 del TIQV.

**PLURISERVIZI**
CANCELLA DATI

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

Sì  
 No

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

**Figura 3.6: Pluriservizi**

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

<sup>5</sup> N.B. Se l'azienda fornisce solo energia elettrica e gas si sceglierà l'opzione No.

### 3.5 Obblighi di comunicazione

L' articolo 30 del TIQV, richiede di comunicare per ciascun mese del semestre precedente:

- 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. 25 del TIQV;
- il **Tempo Medio di Attesa (TMA)**<sup>7</sup> di cui all'articolo 26 del TIQV;
- il **Livello di Servizio (LS)**<sup>8</sup> di cui all'articolo 27 del TIQV.

Il livello di accessibilità al servizio (AS) e il livello di servizio (LS) sono indicati in percentuale (%) con arrotondamento alla prima cifra decimale, mentre il tempo medio di attesa (TMA) è riferito 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 25 del TIQV).

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	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	
Maggio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	
Giugno	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	
Luglio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	
Agosto	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	
Settembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	
Ottobre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	
Novembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	
Dicembre	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0,0 %"/>	

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

Figura 3.7: Obblighi di comunicazione

<sup>6</sup> Per il calcolo dettagliato del livello di **Accessibilità al Servizio (AS)** si veda quanto previsto dall'art. 25 del TIQV.

<sup>7</sup> Per il calcolo del **Tempo Medio di Attesa (TMA)** si veda quanto previsto dall'articolo 26 del TIQV.

<sup>8</sup> Per il calcolo del **Livello di Servizio (LS)** si veda quanto previsto dall'articolo 27 del TIQV.

La colonna Livello di Servizio (LS) viene compilata automaticamente sulla base dei dati inseriti relativi al numero di chiamate che hanno richiesto di parlare con un operatore e al numero di chiamate alle quali è stata data risposta.

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

### 3.6 Standard Generali qualità del call center

La scheda calcola automaticamente il rispetto degli standard generali sulla base dei dati inseriti nelle schede precedenti.

Ai sensi del comma 28.2 del TIQV gli standard generali si intendono rispettati se i valori mensili rilevati nel semestre considerato risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 5 mesi su 6.

STANDARD GENERALI QUALITÀ CALL CENTER		
Scheda riepilogativa: rispetto degli standard		
Indicatore	Standard generale	Standard rispettato
Livello di Accessibilità al Servizio	AS $\geq$ 95%	No
Tempo Medio di Attesa (TMA)	TMA $\leq$ 180 secondi	Sì
Livello di Servizio (LS)	LS $\geq$ 85%	No

ELENCO MASCHERE
STAMPA PDF

**Figura 3.8: Standard generali qualità call center**

**ATTENZIONE: una volta compilata la scheda è necessario salvare i dati per l'acquisizione da parte del sistema.**

### 3.7 Informazioni ulteriori sui servizi di call center

Alle aziende è richiesto di fornire alcuni dati ulteriori sui servizi offerti ai clienti relativi alla facilità di navigazione dei servizi automatici e alla disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate in caso di intenso traffico telefonico (si veda a tale proposito l'articolo 32 del TIQV).

INFORMAZIONI ULTERIORI SUI SERVIZI DI CALL CENTER

Facilità di navigazione	
Rispetto di quanto previsto dall'articolo 23, comma 1, lettera b), per il primo livello dell'albero fonico	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
Disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate in attesa del colloquio con l'operatore nei momenti di intenso traffico	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No

**Figura 3.9: Informazioni ulteriori sui servizi di call center**

Per ciascuna delle due caratteristiche le schede presentano di default l'opzione "NO".

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

### 3.8 Disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate in attesa

Se sono disponibili servizi per la gestione delle chiamate in attesa occorre indicare, per ciascun mese, il tipo di servizio eventualmente disponibile fra quelli presenti nella maschera (selezionando si/no).

DISPONIBILITÀ DI SERVIZI PER LA GESTIONE DELLE CODE DI CHIAMATE IN ATTESA

POSSIBILITÀ DEL CLIENTE DI ESSERE RICHIAMATO				
Mese	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	-- <input type="checkbox"/>	-- <input type="checkbox"/>	--	<input type="checkbox"/>
Febbraio	-- <input type="checkbox"/>	-- <input type="checkbox"/>	--	<input type="checkbox"/>
Marzo	-- <input type="checkbox"/>	-- <input type="checkbox"/>	--	<input type="checkbox"/>
Aprile	-- <input type="checkbox"/>	-- <input type="checkbox"/>	--	<input type="checkbox"/>
Maggio	-- <input type="checkbox"/>	-- <input type="checkbox"/>	--	<input type="checkbox"/>
Giugno	-- <input type="checkbox"/>	-- <input type="checkbox"/>	--	<input type="checkbox"/>

**Figura 3.10: Disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate in attesa**

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

### 3.9 Informazioni facoltative sulla disponibilità di uno o più modalità di contatto ulteriori rispetto al call center

Le aziende hanno la possibilità di indicare se hanno messo a disposizione della clientela una o più modalità di contatto ulteriori rispetto al call center (TIQV, articolo 32, comma 1 lettera c)); gli ulteriori canali di contatto devono consentire al cliente di ottenere informazioni o gestire pratiche.

I dati comunicati riguardano gli ulteriori canali disponibili, i servizi offerti per ciascun canale e, se disponibile, una stima degli accessi per ciascun canale.

Per rendere più omogenee le analisi complessive dei dati che verranno pubblicate per rapporto si richiede di indicare il numero degli accessi (in mancanza di dati, è comunque possibile indicare con sì o no la presenza del servizio nel mese).

ACCESSI AI SERVIZI						
Canali disponibili	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
Sportelli Territoriali	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Servizi Internet/web per pc solo informativi	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Servizi Internet/web gestione pratiche	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
App Mobile	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Nome nuovo indicatore  AGGIUNGI INDICATORE

Sfoggia...

**Figura 3.11: Informazioni facoltative sulla disponibilità di uno o più modalità di contatto ulteriori rispetto al call center**

È possibile, inoltre, inserire e aggiungere ulteriori canali/ servizi non previsti nell'elenco attraverso l'apposita funzione; a titolo di esempio: servizi chat/social, servizi sms informativi inbound, servizi sms informativi *outbound*, etc.

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

È inoltre possibile caricare un file descrittivo per comunicare tutto ciò che non è stato possibile specificare o inserire nelle maschere o per aggiungere informazioni ulteriori per illustrare i servizi offerti alla clientela.

## 4 Invio definitivo

Si accede a questa sezione attraverso la freccia blu posta appena sotto l'intestazione della pagina web (riquadro verde, figura 4.1).

In tutti i casi, se la compilazione della raccolta non è stata completata, il sistema non permette l'invio definitivo dei dati e mostra un messaggio che avvisa l'utente dell'impossibilità di effettuare tale operazione.



Indice raccolte | Anagrafiche | Pannello di controllo RACCOLTA

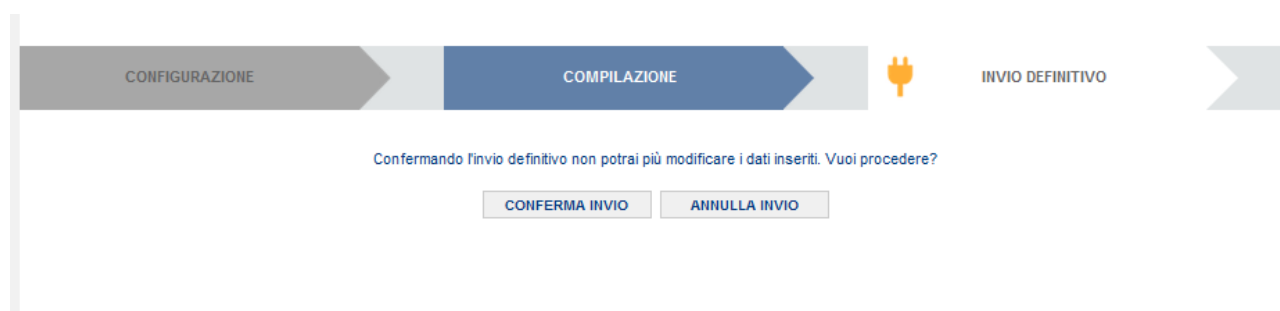
CONFIGURAZIONE | COMPILAZIONE | **INVIO DEFINITIVO**

Elenco maschere da compilare

Call Center Telefonico	
Clienti Finali	
Identificazione Call Center	
Disponibilità albero fonico	
Pluriservizi	
Obblighi di comunicazione	
Standard Generali Qualità Call Center	
Informazioni ulteriori sui servizi di call center	
Disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate in attesa	
Informazioni facoltative sulla disponibilità di uno o più modalità di contatto ulteriori rispetto al call center	

**Figura 4.1: Elenco maschere, raccolta completa**

Se invece la compilazione della raccolta è completa (figura 4.1), il sistema chiede conferma sulla volontà di effettuare l'invio (figura 4.2) o se si desidera annullare e tornare alla compilazione.



CONFIGURAZIONE | **COMPILAZIONE** | INVIO DEFINITIVO

Confermando l'invio definitivo non potrai più modificare i dati inseriti. Vuoi procedere?

**Figura 4.2: Invio definitivo**

È possibile creare un file pdf di riepilogo contenente i dati inseriti (e salvati) cliccando sul pulsante “stampa pdf” (riquadro giallo, figura 4.1).

## 5 Richiesta di informazioni

Per chiarimenti e supporto di tipo tecnico è possibile chiamare il numero verde:



dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00.

Dall'estero è possibile chiamare il numero +39 02 00620795

Per chiarimenti di natura tecnica o regolatoria sui contenuti della raccolta, rispetto ai quali gli atti di riferimento indicati e la consultazione del manuale non risultino sufficiente è inoltre disponibile l'indirizzo di posta elettronica [infoanagrafica@arera.it](mailto:infoanagrafica@arera.it).

Per agevolare le risposte è sempre necessario indicare in ogni comunicazione:

- Ragione sociale, partita IVA/codice Autorità della società richiedente;
- oggetto della richiesta (raccolta dati qualità dei servizi telefonici), indicando precisamente il tipo di chiarimento o di precisazione di cui si necessita;
- nome, cognome e numero telefonico del richiedente (non sono ammessi i numeri relativi al call center aziendale).