

Manuale d'uso:

## Raccolta dati di qualità dei servizi telefonici

Comunicazione dati del secondo semestre 2016 (luglio-dicembre 2016)  
febbraio 2017

---

Le imprese di vendita di energia elettrica e gas con più di 50.000 clienti finali BT e BP entro il 28 febbraio devono comunicare i **dati di qualità dei servizi telefonici commerciale** relativi al secondo semestre 2016, come previsto dall'articolo 30 del TIQV (deliberazione ARG/com 164/08 e successivi aggiornamenti) e le informazioni ulteriori previste dall'articolo 32 del TIQV .

I dati saranno utilizzati insieme a quelli del primo semestre 2016 per la pubblicazione del **Rapporto annuale** sulla qualità dei servizi offerti ai clienti secondo quanto previsto dall'articolo 33 dl 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.

I documenti di riferimento sono:

- il Testo integrato della qualità della vendita – TIQV (deliberazione ARG/com 164/08 e successivi aggiornamenti);
- le relazioni tecniche alle deliberazioni 139/07, ARG/com 164/08 in riferimento agli articoli ancora in vigore;
- la determinazione n. 2/DCCA/2015 del 19 febbraio 2015.



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



<b>1</b>	<b>Accesso raccolte dati .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Compilazione delle schede .....</b>	<b>6</b>
2.1	Clienti finali .....	8
2.2	Identificazione Call Center .....	8
2.3	Disponibilità di albero fonico .....	11
2.4	Pluriservizi .....	11
2.5	Obblighi di comunicazione .....	12
2.6	Standard Generali Qualità Call Center.....	14
2.7	Informazioni ulteriori sui servizi di call center .....	14
2.8	Disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate in attesa.....	16
2.9	Informazioni facoltative sulla disponibilità di uno o più modalità di contatto ulteriori rispetto al call center .....	16
<b>3</b>	<b>Invio definitivo .....</b>	<b>18</b>
<b>4</b>	<b>Richiesta di informazioni.....</b>	<b>19</b>

## 1 Accesso raccolte 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>).



**Inserisci Login e Password**

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:



dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30. oppure:

infoanagrafica@autorita.energia.it (indicare sempre la Ragione Sociale e la PIVA del soggetto per cui si sta scrivendo).

**Figura 1.1: Pagina di accesso**

---

<sup>1</sup><http://www.autorita.energia.it/it/anagrafica.htm>



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



Dopo l'autenticazione (figura 1.1), si accede all' [Indice delle raccolte](#) (figura 1.2), che elenca le raccolte dati 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 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<sup>2</sup>.




Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo
<b>Raccolte dati abilitate</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <a href="#">Adempimenti articolo 2, comma 2 delibera 573/2013/R/GAS</a></li><li>▪ <a href="#">Bonus elettrico Venditori</a></li><li>▪ <a href="#">Bonus gas Distributori</a></li><li>▪ <a href="#">Comunicazione dati unbundling contabile (Dichiarazione preliminare)</a></li><li>▪ <a href="#">Comunicazione dei dati per la determinazione degli obiettivi di risparmio energetico - Settore gas naturale</a></li><li>▪ <a href="#">Contratti bilaterali per l'acquisto di TEE</a></li><li>▪ <a href="#">Contributo per il funzionamento dell'Autorità</a></li><li>▪ <a href="#">Identificazione soggetti obbligati ai sensi TIMR: Distributori di gas naturale</a></li><li>▪ <a href="#">Identificazione soggetti obbligati ai sensi TIMR: Esercenti la vendita di energia elettrica</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 distributori di gas naturale</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 annuale - Dati tecnici su produttori di gas naturale*</a></li><li>▪ <a href="#">Indagine Conoscitiva Fatturazione (del. 542/2013/E/com) - Vendita al dettaglio di energia elettrica</a></li><li>▪ <a href="#">Indagini customer satisfaction call center - area operativa</a></li><li>▪ <a href="#">Investimenti Programmati - Mis</a></li><li>▪ <a href="#">Livelli di partenza e tendenziali</a></li><li>▪ <a href="#">Performance del servizio di misura del gas naturale (Allegato A deliberazione 574/2013/R/gas)</a></li><li>▪ <a href="#">Prezzi medi di fornitura ee</a></li><li>▪ <a href="#">Qualità commerciale del servizio di distribuzione di gas naturale</a></li><li>▪ <a href="#">Qualità commerciale vendita</a></li><li>▪ <a href="#">Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)</a> ←</li><li>▪ <a href="#">RAB elettricità - Mis</a></li></ul>		

Figura 1.2: indice raccolte

<sup>2</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)

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 1.3).



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

Edizione	Svolgimento raccolta	Stato	Stato compilazione	Invio definitivo
 <a href="#">Primo semestre 2015</a>	Dal 01/07/2015 al 31/12/2015	<u>Aperta</u>	Completata	Non effettuato
 <a href="#">Secondo semestre 2014</a>	Dal 16/02/2015 al 02/03/2015	Chiusa	Parziale	Non effettuato
 <a href="#">Primo semestre 2014</a>	Dal 08/09/2014 al 30/09/2014	Chiusa	Non iniziata	Non effettuato
 <a href="#">Secondo semestre 2013</a>	Dal 10/02/2014 al 28/02/2014	Chiusa	Non iniziata	Non effettuato
 <a href="#">Primo semestre 2013</a>	Dal 17/09/2013 al 30/09/2013	Chiusa	Completata	Non effettuato
 <a href="#">Secondo semestre 2012</a>	Dal 18/02/2013 al 28/02/2013	Chiusa	Non iniziata	Non effettuato
 <a href="#">Primo semestre 2012</a>	Dal 12/09/2012 al 01/10/2012	Chiusa	Completata	Non effettuato
 <a href="#">Secondo semestre 2011</a>	Dal 23/02/2012 al 15/03/2012	Chiusa	Non iniziata	Non effettuato
 <a href="#">Primo semestre 2011</a>	Dal 24/08/2011 al 30/09/2011	Chiusa	Completata	Non effettuato
 <a href="#">Secondo semestre 2010</a>	Dal 03/02/2011 al 28/02/2011	Chiusa	Parziale	Non effettuato
 <a href="#">Primo semestre 2010</a>	Dal 07/09/2010 al 30/09/2010	Chiusa	Parziale	Non effettuato
 <a href="#">Secondo semestre 2009</a>	Dal 01/01/2010 al 12/03/2010	Chiusa	Parziale	Non effettuato

**Figura 1.3: 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 del secondo semestre 2016 dovrà essere effettuata entro il 28 febbraio 2017**


Dal pannello di controllo (figura 1.4), cliccando sul pulsante “Compila”, si accede all'elenco delle schede da compilare.




**Figura 1.4: Pannello di controllo**

## 2 Compilazione delle schede

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







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.**

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 2.1: 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.

## 2.1 Clienti finali

Nella scheda si richiede di indicare il **numero di clienti finali al 31 dicembre 2016** distinguendo tra clienti del settore elettrico (maggior tutela e libero) e clienti del settore gas (servizio di tutela e condizioni di mercato libero).

NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI			
<a href="#">CANCELLA DATI</a>			
Dichiarare il 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	Totale
Settore Elettricità	0	0	0
Numero di clienti finali serviti al 30/06/2015	Clienti finali nel servizio di tutela	Clienti finali a condizioni di libero mercato	Totale
Settore Gas	0	0	0
Totale	0	0	0

Figura 2.2: Clienti finali

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

## 2.2 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 permettono di verificare il **rispetto dell'obbligo di servizio rispetto al minimo fissato dall'articolo 22 del TIQV.**



**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 2.3: 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"/>	0
<input type="text"/>	Lunedì-Sabato <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	0
<input type="text"/>	Lunedì-Domenica <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 2.4: 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;



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



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 alla venerdì; nella colonna "ore di apertura settimanale del call center" si inserirà il valore 35.

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

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

### 2.3 Disponibilità di albero fonico

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



DISPONIBILITA ALBERO FONICO CANCELLA DATI

Selezionare la disponibilità di un albero fonico.

Disponibilità di un albero fonico

Il CallCenter dispone di un albero fonico ?  Si  No

Figura 2.5: 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 comunicare l'informazione nella scheda finale.

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

### 2.4 Pluriservizi

Qualora l'azienda eroghi o fornisca altri servizi rispetto all'energia elettrica e il gas<sup>3</sup> indichi nelle opzioni "Si", indicando nell'apposito spazio l'elenco dei servizi (diversi dalla vendita di energia elettrica e gas).

Tra le informazioni da fornire bisogna indicare se al computo degli indicatori concorrono o meno tutti i servizi (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 estrarre il dato).

<sup>3</sup> Se l'azienda fornisce solo energia elettrica e gas sceglierà l'opzione No.

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 ?  Si  
 No

**Identificazione della chiamata**

Indicare altri servizi svolti dal venditore

E' possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata ?  Si  
 No

**Figura 2.6: Pluriservizi**

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

## 2.5 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>4</sup> di cui all'art. 25 del TIQV;

<sup>4</sup> per il calcolo dettagliato del livello di **Accessibilità al Servizio** (AS) si veda quanto previsto dall'art. 25 del TIQV.

- il **Tempo Medio di Attesa (TMA)**<sup>5</sup> di cui all'articolo 26 del TIQV;
- il **Livello di Servizio (LS)**<sup>6</sup> di cui all'articolo 27 del TIQV.

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 (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).

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	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/> %	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/> %
Febbraio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/> %	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/> %
Marzo	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/> %	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/> %
Aprile	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/> %	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/> %
Maggio	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/> %	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/> %
Giugno	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/> %	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/> %

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

**Figura 2.7: Obblighi di comunicazione**

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

<sup>5</sup> per il calcolo del **Tempo Medio di Attesa (TMA)** si veda quanto previsto dall'articolo 26 del TIQV.

<sup>6</sup> per il calcolo del **Livello di Servizio (LS)** si veda quanto previsto dall'articolo 27 del TIQV.

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

## 2.6 Standard Generali Qualità Call Center

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

STANDARD GENERALI QUALITÀ CALL CENTER		
Scheda riepilogativa: rispetto degli standard		
Indicatore	Standard generale	Standard rispettato
Livello di Accessibilità al Servizio	AS $\geq$ 95%	Si
Tempo Medio di Attesa (TMA)	TMA $\leq$ 200 secondi	Si
Livello di Servizio (L.S)	LS $\geq$ 80%	No

**Figura 2.8: Standard Generali Qualità Call Center**

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.

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

## 2.7 Informazioni ulteriori sui servizi di call center

Per disporre delle informazioni necessarie a realizzare il Rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici alle aziende è richiesto di fornire alcune informazioni 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.

## INFORMAZIONI ULTERIORI SUI SERVIZI DI CALL CENTER

Facilità di navigazione	
Rispetto di quanto previsto dall'articolo 22, comma 1, lettera b), per il primo livello dell'albero fonico	<input type="radio"/> Sì <input checked="" 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"/> Sì <input checked="" type="radio"/> No

**Figura 2.9: 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.**

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

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="text"/> <input type="button" value="v"/>	-- <input type="text"/> <input type="button" value="v"/>	-- <input type="text"/> <input type="button" value="v"/>
Febbraio	-- <input type="text"/> <input type="button" value="v"/>	-- <input type="text"/> <input type="button" value="v"/>	-- <input type="text"/> <input type="button" value="v"/>
Marzo	-- <input type="text"/> <input type="button" value="v"/>	-- <input type="text"/> <input type="button" value="v"/>	-- <input type="text"/> <input type="button" value="v"/>
Aprile	-- <input type="text"/> <input type="button" value="v"/>	-- <input type="text"/> <input type="button" value="v"/>	-- <input type="text"/> <input type="button" value="v"/>
Maggio	-- <input type="text"/> <input type="button" value="v"/>	-- <input type="text"/> <input type="button" value="v"/>	-- <input type="text"/> <input type="button" value="v"/>
Giugno	-- <input type="text"/> <input type="button" value="v"/>	-- <input type="text"/> <input type="button" value="v"/>	<input style="background-color: #4f81bd; color: white;" type="text"/> <input type="button" value="v"/>

**Figura 2.10: 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.**

## 2.9 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; gli ulteriori canali di contatto devono consentire al cliente di ottenere informazioni o gestire pratiche.

I dati comunicati riguardano i canali disponibili e/o i servizi offerti per ciascuna canale e una stima degli accessi per ciascun canale messo a disposizione della clientela.

Per mantenere una certa uniformità nelle analisi complessivi dei dati che verranno pubblicate per rapporto si suggerisce di indicare il numero degli accessi (senza 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="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizi Internet/web per pc solo informativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizi Internet/web gestione pratiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
App Mobile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nome nuovo indicatore

**Figura 2.10: Informazioni facoltative sulla disponibilità di uno o più modalità di contatto ulteriori rispetto al call center**

E' possibile inserire e aggiungere ulteriori canali/ servizi non previsti nell'elenco attraverso l'apposita funzione; ad 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.**

E' 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.

### 3 Invio definitivo

Si può accedere a questa sezione attraverso la freccia blu posta appena sotto l'intestazione della pagina web (riquadro verde, figura 3.1).

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.



The screenshot displays a navigation bar with the following elements:

- Indice raccolte
- Anagrafiche
- Pannello di controllo RACCOLTA

Below the navigation bar, a progress indicator shows the following steps:

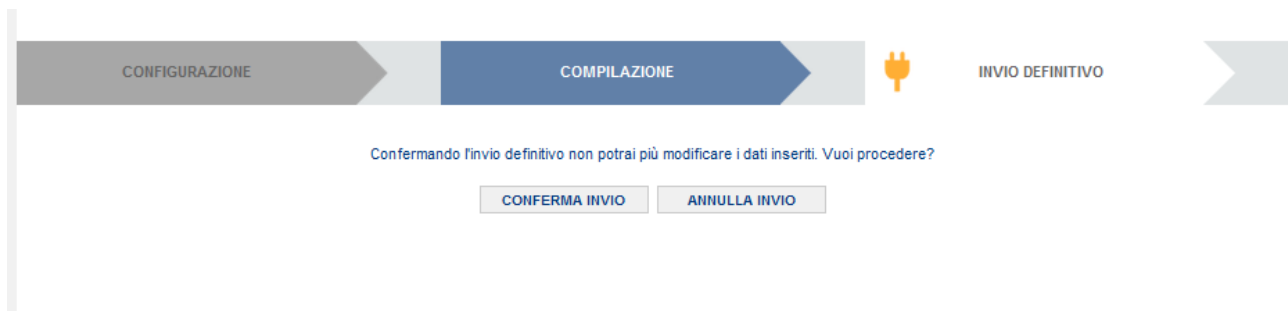
- CONFIGURAZIONE (grey arrow pointing right)
- COMPILAZIONE (grey arrow pointing right, with a plug icon)
- INVIO DEFINITIVO (blue arrow pointing right, highlighted with a yellow box)

Underneath the progress indicator, the text "Elenco maschere da compilare" is displayed. Below this text is a list of forms to be completed:

- Call Center Telefonico (highlighted with a blue bar, and a red 'X' icon in a yellow box next to it)
- Clienti Finali (with a document icon)
- Identificazione Call Center (with a document icon)
- Disponibilita albero fonico (with a document icon)
- Pluriservizi (with a document icon)
- Obblighi di comunicazione (with a document icon)
- Standard Generali Qualità Call Center (with a document icon)
- Informazioni ulteriori sui servizi di call center (with a document icon)
- Disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate in attesa (with a document icon)
- Informazioni facoltative sulla disponibilità di uno o più modalità di contatto ulteriori rispetto al call center (with a document icon)

**Figura 3.1: Elenco maschere, raccolta completa**

Se invece la compilazione della raccolta è completa (figura 3.1), il sistema chiede conferma sulla volontà di effettuare l'invio (figura 3.2) o se si desidera annullare e tornare alla compilazione.



**Figura 3.2: Invio definitivo**

È possibile creare un file pdf di riepilogo contenente i dati inseriti (e salvati) cliccando sul pulsante “stampa pdf” (riquadro giallo, figura 2.10)

## 4 Richiesta di informazioni

Per eventuali segnalazioni di malfunzionamento del sistema di raccolta dati, chiarimenti e supporto di tipo tecnico è disponibile il numero verde



dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30.

In alternativa è disponibile l'indirizzo di posta elettronica [infoanagrafica@autorita.energia.it](mailto:infoanagrafica@autorita.energia.it).

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

Per agevolare le risposte è importante indicare in ogni comunicazione:

- Ragione sociale, Partita IVA e codice Autorità della società richiedente
- oggetto della richiesta
- nome, cognome e numero telefonico del richiedente.