

**Allegato 1**

**Progetto di
service di Call Center a favore dei consumatori
per informazioni sulla liberalizzazione del mercato
dell'energia elettrica**

1. Obiettivi

- 1.1. Il servizio di Call Center a favore dei consumatori per informazioni sulla liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica (di seguito: Servizio informazioni) si pone come obiettivo quello di fornire, nella fase di avvio della liberalizzazione della vendita di energia elettrica ai clienti domestici, strumenti informativi rivolti ai clienti finali del servizio elettrico aventi ad oggetto le conseguenze di tale liberalizzazione.
- 1.2. I contenuti e le modalità di presentazione delle informazioni diffuse dal Call Center non potranno avere finalità di natura commerciale, né potranno presentare elementi in grado da influenzare le autonome valutazioni dei destinatari in merito alla scelta del proprio fornitore.
- 1.3. Per garantire la massima efficacia dell'informazione e la sua rispondenza alle esigenze dei clienti finali ai quali è rivolta sarà assicurato il coinvolgimento delle associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti operanti su scala nazionale.

2. Realizzazione di un servizio di informazione

- 2.1. Il call center avrà un numero verde gratuito da telefonia fissa e fornirà ai clienti del servizio elettrico risposte standard ai quesiti più ricorrenti relativi alla liberalizzazione dell'attività di vendita e alle forme di tutela dei clienti. Il servizio sarà integrato da strumenti per la raccolta di ulteriori quesiti da parte del pubblico, quali un servizio fax verde e una e-mail.
- 2.2. Il contenuto delle informazioni da diffondere attraverso il servizio telefonico e gli altri strumenti predisposti sarà concordato con l'Autorità, anche alla luce degli aggiornamenti eventualmente necessari in ragione dell'evoluzione del quadro normativo e regolatorio, delle richieste espresse dai fruitori del servizio medesimo o delle proposte formulate dalle associazioni dei consumatori e degli utenti.
- 2.3. Il call center sarà inizialmente costituito da un numero minimo di dodici operatori, con esperienza nel settore elettrico che risponderanno dalle ore 10,00 alle ore 18,00 dai



lunedì al venerdì dei giorni non festivi. Sarà possibile implementare o ridurre il numero degli operatori, in caso di necessità. La formazione degli operatori sarà a cura dell'Acquirente Unico con il supporto dell'Autorità, presso la sede dell'Acquirente Unico,

- 2.4. Verrà predisposto un messaggio standard prima della risposta degli operatori sia a call center attivo e sia a call center non attivo. Tale messaggio, tra l'altro, comunicherà ai clienti che il servizio non potrà fornire in alcun modo valutazioni sulle offerte dei singoli operatori ed informazioni di carattere commerciale, né trattare reclami non inerenti il servizio stesso.
- 2.5. Il fax verde sarà a disposizione dei clienti 24 ore su 24. Non verranno fornite risposte a domande non pertinenti alla liberalizzazione del settore elettrico.

3. Pubblicizzazione del Servizio informazioni

- 3.1. La pubblicizzazione del Servizio di informazione avverrà tramite strumenti di informazione gratuiti ed a massima diffusione, tra i quali i siti dell'Autorità, dell'Acquirente Unico e delle principali associazioni dei consumatori.

4. Report periodici

- 4.1. L'Acquirente Unico redigerà periodicamente un report per l'Autorità sulle attività del servizio di informazione, con statistiche come da allegato tecnico A e comunque in conformità con la regolazione emanata dall'Autorità in tema di servizi telefonici dei venditori di energia.

5. Steering committee

- 5.1. L'attuazione del Progetto, il coordinamento e la verifica delle attività sono affidati ad uno Steering committee, a cui partecipa un rappresentante dell'Autorità
- 5.2. Le riunioni dello Steering committee sono convocate da parte dell'Acquirente Unico, anche su richiesta dell'Autorità

6. Attivazione e durata del servizio

- 6.1 Il servizio di informazione sarà attivato entro il 28 giugno e avrà una durata minima di 6 mesi con possibilità di proroga, stabilita a seguito di verifica da parte dello Steering committee. Le verifiche verranno effettuate ogni due mesi.

7. Costi del Servizio informazioni



- 7.1. Tutti i costi del servizio di informazione sono a carico dell'Acquirente Unico e sono evidenziati nel Budget di cui all'Allegato 2. I costi variabili dell'operatività, non essendo stati previsti nel Budget 2007, saranno sottoposti a consuntivo a Bilancio all'Autorità.
- 7.2. L'Acquirente Unico predisporrà un consuntivo periodico con evidenziazione degli eventuali extracosti, da sottoporre al controllo e all'approvazione dell'Autorità.

Allegato tecnico A

Allegato 2 - Budget



Allegato A

INDICATORI STATISTICI DEL SERVIZIO DI CALL CENTER INFORMATIVO SULLA LIBERALIZZAZIONE DEL MERCATO ELETTRICO

Il servizio di Call Center è realizzato con un sistema telefonico di tipo IVR.

- Verifica della congestione delle linee telefoniche in ingresso

Numero attuale di linee telefoniche: 30.

E' in corso il potenziamento del numero di linee a 60.

Per la verifica della congestione delle linee in ingresso è stata richiesta all'operatore telefonico (FASTWEB) la possibilità di disporre di adeguati report statistici.

- Verifica della congestione degli operatori

Sono attualmente disponibili i seguenti report dal sistema IVR:

Per ogni ora all'interno del periodo di funzionamento del Call Center

- N. di chiamate in attesa della risposta dell'operatore
- Tempo totale di attesa della risposta dell'operatore
- Tempo medio di attesa della risposta dell'operatore
- Tempo minimo di attesa della risposta dell'operatore
- Tempo massimo di attesa della risposta dell'operatore

Per ogni giorno di funzionamento del Call Center

- Durata minima della conversazioni
- Durata massima della conversazioni
- Durata media delle conversazioni
- Tempo totale di tutte le conversazioni
- Numero totale di conversazioni
- Numero di chiamate abbandonate prima della risposta dell'operatore.

Allegato 2

ANALISI COSTI (6 MESI) - IPOTESI BASE: 12 OPERATORI TELEFONICI

SERVIZIO PER IL CALL CENTER AU

Fisso / Variabile	Natura voce di costo	Descrizione	Costo €	Note
Manabile	Costo di esercizio	Servizio N° verde	36.000	
Fisso	Costo di esercizio	Servizio N° verde Fax	500	
Variabile	Ammortamento	Licenze SIM Cortafra	1.600	€ 800 per licenza (amm 33%)
Manabile	Costo di esercizio	Attivazione telefoni ip	3.480	€ 290 per telefono
Fisso	Costo di esercizio	Predisposizione fibra GSE -Italia Lavoro	2.500	
Fisso	Costo di esercizio	Comunicazione a mezzo sito web	15.000	
Variabile	Costo di esercizio	Operatori telefonici	157.200	
Variabile	Costo di esercizio	Materiale di consumo	6.000	
Fisso	Costo di esercizio	Costo locazione locali arredati per Call Center	15.000	€ 2.500 mese
Fisso	Costo di esercizio	Ampliamento n° linee	6.000	
TOTALE				

Costo fisso	Costo variabile	Totale
39.000	204.280	243.280
16%	84%	100%

* tale importo non comprende i costi interni del personale AU impegnato nel progetto, già inclusi a budget