

Manuale d'uso

Raccolta dati di qualità dei servizi telefonici

Comunicazione dati del primo semestre 2015 (gennaio - giugno 2015)

Tutte le imprese di vendita di energia elettrica e gas con più di 50.000 clienti finali entro la scadenza del 30 settembre 2015 sono tenute a comunicare all'Autorità:

- **i dati di qualità dei servizi telefonici commerciale** relativi al 1° semestre 2015 (mesi da gennaio a giugno 2015), come previsto dall'articolo 29 del TIQV (deliberazione ARG/com 164/08 e successivi aggiornamenti);
- i dati necessari per acquisire le informazioni ulteriori secondo le disposizioni dell'articolo 31 del TIQV .

I dati saranno utilizzati per la pubblicazione del rapporto annuale sulla qualità dei servizi offerti ai clienti secondo quanto previsto dall'articolo 32 di TIQV.

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

Per la corretta compilazione delle schede, oltre alle istruzioni alla raccolta, i documenti di riferimento sono:

- il Testo integrato della qualità della vendita – TIQV (testo in vigore dal 1° gennaio 2015 **con le modifiche apportate dalla delibera 27 novembre 2014, 580/2014/R/com**);
- le relazioni tecniche alle deliberazioni 139/07, ARG/com 164/08 in riferimento agli articoli ancora in vigore;
- la determinazione n. 3/DCCA/2015 del 19 febbraio 2015.



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

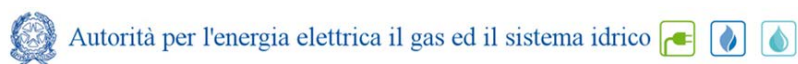


INDICE

Manuale d'uso	1
1 ACCESSO ALLA RACCOLTA DATI.....	3
2 COMPILAZIONE DELLE SCHEDE	5
3 NUMERO DI CLIENTI FINALI	6
4 CARATTERISTICHE DEI CALL CENTER	7
5 OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE	10
6 STANDARD GENERALI	11
7 INFORMAZIONI ULTERIORI SUI SERVIZI DI CALL CENTER.....	12
8 INFORMAZIONI SUGLI ULTERIORI CANALI DI CONTATTO.....	13
9 INVIO DEFINITIVO.....	15
10 PROBLEMATICHE DI FUNZIONAMENTO E INFORMAZIONI	16

1 ACCESSO ALLA 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 operatori¹).



Inserisci login e password

Login:

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 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00, oppure:

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

Dopo l'autenticazione l'utente troverà una pagina con i link relativi alle raccolte dati a cui è stato abilitato: tra queste sarà presente il link alla raccolta **“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 operatori².

Selezionare il link relativo alla raccolta. Si aprirà la pagina che riporta lo storico delle edizioni, periodi di svolgimento, stato delle raccolte (che può essere Aperta o Chiusa).

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

² http://www.autorita.energia.it/allegati/operatori/raccolte_dati/istr_anagrafica.pdf



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



Raccolte dati

- [Bonus elettrico Distributori](#)
- [Bonus elettrico Venditori](#)
- [Bonus gas Distributori](#)
- [Bonus gas Venditori](#)
- [Indagini customer satisfaction call center - area operativa](#)
- [Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione](#)
- [Qualità commerciale vendita](#)
- [Qualità dei servizi telefonici \(vendita gas - elettricità\)](#)
- [Richiesta per l'esonero dall'indagine di Customer Satisfaction](#)
- [Richiesta per l'esonero dall'indagine di Customer Satisfaction Secondo Semestre 2011](#)

Per accedere alla raccolta cliccare sul link dello stato "Aperta" Se lo stato è "Chiusa" significa che la scadenza per la comunicazioni dei dati è già stata superata. Oltre alla data di scadenza non è possibile più accedere alla raccolta.

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

Edizione	Svolgimento raccolta
Primo semestre 2013	Dal 17/09/2013 al 30/09/2013
Secondo semestre 2012	Dal 18/02/2013 al 28/02/2013
Primo semestre 2012	Dal 12/09/2012 al 01/10/2012
Secondo semestre 2011	Dal 23/02/2012 al 15/03/2012
Primo semestre 2011	Dal 24/08/2011 al 30/09/2011
Secondo semestre 2010	Dal 03/02/2011 al 28/02/2011
Primo semestre 2010	Dal 07/09/2010 al 30/09/2010
Secondo semestre 2009	Dal 01/01/2010 al 12/03/2010
Primo semestre 2009	Dal 01/01/2009 al 30/06/2009
Secondo semestre 2008	Dal 01/07/2008 al 31/12/2008

Attenzione: Si ricorda che per la comunicazione dei dati del primo semestre 2015 la scadenza della raccolta dati per la qualità dei servizi telefonici è fissata al **30 settembre 2015.**

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

Raccolta dati: **Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)**

Indice raccolte Unità di analisi **Pannello di controllo RACCOLTA**










Pannello di controllo

Denominazione	
Qualità operatori Call Center Telefonici	COMPILA

2 COMPILAZIONE DELLE SCHEDE

A ciascuna delle schede della raccolta

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	

è associato un simbolo visuale relativo allo stato di compilazione.

Da compilare 

Compilato 

Solo al termine della compilazione di tutte le schede sarà possibile procedere all' [invio definitivo](#).

3 NUMERO DI CLIENTI FINALI

Nella scheda si richiede di indicare il **numero di clienti finali al 30 settembre 2015** suddivisi 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		CANCELLA DATI
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	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="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	<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"/>

Per far acquisire al sistema informativo i dati dopo l'inserimento nella scheda è necessario procedere al salvataggio cliccando sul pulsante "[salva](#)" (questa operazione è comune a tutte le schede).

Da 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.

4 CARATTERISTICHE DEI CALL CENTER

Le schede da compilare in questa sezione richiedono di indicare le informazioni sulle caratteristiche dei call center ed in particolare:

• Caratteristiche del Call Center

In questi campi sarà richiesto di indicare il/i numero/i di call center messi 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 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 21 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

Raccolta dati: **Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità) - Primo semestre 2015**

Indice raccolte

Anagrafiche

Pannello di controllo
RACCOLTA

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

SALVA

ELENCO MASCHERE

STAMPA PDF

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

Attenzione: comunicare nelle informazioni Ulteriori della scheda i giorni e/o le ore di chiusura del servizio (festività nazionali, scioperi, etc.) registrate nel semestre.

Compilata la scheda è necessario salvare i dati per l'acquisizione da parte del sistema informatico.

• Disponibilità di albero fonico (IVR)

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 ?	<input checked="" type="radio"/> Si	<input type="radio"/> No

Se l'azienda dispone di più numeri di telefono e solo alcuni di essi sono dotato di albero fonico è necessario comunicare l'informazione nella scheda finale.....

- **Altre caratteristiche relative ai servizi telefonici delle imprese multiservizi**

Qualora l'azienda eroghi o fornisca altri servizi rispetto all'energia elettrica e il gas indichi nelle opzioni "Si", indicando nell'apposito spazio l'elenco dei servizi.

Indicare inoltre se al computo degli indicatori concorrono o meno tutti i servizi (ovvero se non è risultato possibile conteggiare gli indicatori specificatamente alle sole telefonate riferite ai servizi elettrici e/o gas poiché gli strumenti in uso non lo permettono)

Per maggiori dettagli sul contenuto di queste informazioni 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 ?	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No

Identificazione della chiamata	
Indicare altri servizi svolti dal venditore	<input type="text"/>
E' possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata ?	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No

Compilata la scheda è necessario salvare i dati per l'acquisizione da parte del sistema.

5 OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE

L'articolo 29 del TIQV, richiede di comunicare ai fini della verifica dei rispetti degli obblighi, 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)³ di cui all'art. 24 del TIQV;
- il **Tempo Medio di Attesa** (TMA)⁴ di cui all'articolo 25 del TIQV;

³ per il calcolo del livello di **Accessibilità al Servizio** (AS) si veda quanto previsto dall'art. 24 del TIQV.

⁴ per il calcolo del **Tempo Medio di Attesa** (TMA) si veda quanto previsto dall'articolo 25 del TIQV.

- il **Livello di Servizio (LS)**⁵ di cui all'articolo 26 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) 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 24 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

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.

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

6 STANDARD GENERALI

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

⁵ per il calcolo del **Livello di Servizio (LS)** si veda quanto previsto dall'articolo 26 del TIQV.

STANDARD GENERALI QUALITÀ CALL CENTER

Scheda riepilogativa: rispetto degli standard

Indicatore	Standard generale	Standard rispettato
Livello di Accessibilità al Servizio	AS >= 95%	Si
Tempo Medio di Attesa (TMA)	TMA <= 200 secondi	Si
Livello di Servizio (L.S)	LS >= 80%	No

Ai sensi del comma 27.2 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.

7 INFORMAZIONI ULTERIORI SUI SERVIZI DI CALL CENTER

Ai fini dell'acquisizione delle informazioni necessarie a realizzare il Rapporto annuale sulla qualità dei servizi telefonici alle aziende è richiesto di fornire informazioni ulteriori sui servizi offerti ai clienti relativi alla facilità di navigazione dei servizi automatici e la 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
- Si
- No
- Disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate in attesa del colloquio con l'operatore nei momenti di intenso traffico
- 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"/>

Per ciascuna caratteristica le schede presentano di default l'opzione "NO".

8 INFORMAZIONI SUGLI ULTERIORI CANALI DI CONTATTO

Le aziende hanno inoltre la possibilità di indicare in questa scheda se hanno messo a disposizione della clientela una o più modalità di contatto ulteriori rispetto al call center; ulteriori contatti che consentano al cliente di ottenere informazioni o gestire pratiche.

E' possibile inserire altre modalità di contatto non riportate dall'elenco tramite la funzione appositamente prevista nella scheda.



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



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

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

E' possibile aggiungere ulteriori canali attraverso l'apposita funzione.

E' inoltre possibile caricare un file 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.



Una volta completata la compilazione delle schede per effettuare l'invio definitivo è necessario tornare al menu principale e selezionare l' apposito pulsante invio definitivo.

È possibile creare un file pdf di riepilogo contenente i dati inseriti (e salvati) cliccando sul pulsante "stampa pdf".

Al termine della compilazione delle schede è possibile anche creare un file pdf di riepilogo contenente i dati inseriti (e salvati) cliccando sul pulsante **"stampa pdf"**.

9 INVIO DEFINITIVO

L'invio definitivo è possibile dopo che sono state compilate e salvate tutte le maschere. E' possibile creare un file pdf di riepilogo contenente i dati inseriti cliccando sul pulsante **"stampa pdf"**.

Per l'invio definitivo dei dati selezionare il pulsante **invio definitivo**

10 PROBLEMATICHE DI FUNZIONAMENTO E 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. oppure:
inviare una email a: infoanagrafica@autorita.energia.it (indicare sempre la Ragione Sociale e l'ID anagrafica). Per quesiti relativi alla regolazione e per la compilazione delle schede indirizzare il quesito all'email: consumatori@autorita.energia.it