

Istruzioni operative per l'indagine sulla soddisfazione dei clienti finali per le risposte ricevute dagli operatori dei *call center* delle principali imprese di vendita del gas e di fornitura o vendita dell'energia elettrica (deliberazione 5 maggio 2006, n. 93/06)

In attuazione di quanto disposto al punto 6 della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 5 maggio 2006, n. 93/06 (di seguito: deliberazione n. 93/06) vengono di seguito fornite le istruzioni operative per l'effettuazione dell'indagine sulla soddisfazione dei clienti finali per le risposte ricevute dagli operatori dei *call center* delle principali imprese di vendita del gas e di fornitura o vendita dell'energia elettrica (di seguito: indagine).

1. Tempi di effettuazione dell'indagine

Si prevede che l'indagine abbia inizio a far data da lunedì 4 settembre 2006 e si possa pertanto concludere sabato 11 novembre 2006.

2. Trasmissione dei dati

A partire dal 4 settembre 2006 e per l'intera durata dell'indagine, ognuna delle aziende indicate nell'Allegato A alla deliberazione n. 93/06 dovrà rendere disponibile, su richiesta della Direzione consumatori e qualità del servizio (di seguito: DCQS) dell'Autorità, un file di norma in formato Excel (di seguito: file dati), contenente i campi riportati nella tabella 1 per ciascuna delle chiamate telefoniche al *call center* che hanno dato luogo ad una conversazione con l'operatore e che sono quindi oggetto dell'indagine.

Il file dati dovrà essere reso disponibile dall'esercente nella Sezione intitolata "Indagine Call Center" accessibile tramite il sistema telematico predisposto dall'Autorità per l'invio dei dati di qualità commerciale del servizio (di seguito: Sezione) e resa disponibile dall'Autorità entro il 30 giugno 2006.

Ogni impresa di vendita interessata dall'indagine avrà accesso esclusivamente alla propria partizione della Sezione, alla quale potrà accedere con le User Id e Password già utilizzate per la comunicazione dei dati di qualità commerciale.

Il file dati dovrà essere salvato con la seguente denominazione: "ID_ragionesociale_ggmmaa.xls", dove ggmmaa è la data alla quale si riferiscono i dati contenuti nel file (ad esempio, "425V_eni_280906.xls").

Vengono di seguito riportate le istruzioni di dettaglio per la compilazione dei campi riportati in tabella 1.

Campo 1

Per ogni chiamata telefonica dovrà essere indicato il nome della persona che ha parlato con un operatore del call center, ove tale dato sia disponibile; in

caso di indisponibilità del dato dovrà essere riportato un *blank*. Il campo ha formato alfanumerico.

Campo 2

Per ogni chiamata telefonica dovrà essere indicato il nome del titolare del contratto di fornitura a cui si riferisce la chiamata, nel caso di contratto instaurato (vedi anche le istruzioni per la compilazione del campo 11); nel caso di contratto da instaurare:

- a) dovrà essere riportato un *blank*;
- b) dovrà essere sempre indicato nel campo 1 il nome della persona che ha parlato con un operatore del call center.

Il campo ha formato alfanumerico.

Campo 3

Ogni chiamata telefonica verrà classificata con riferimento ad uno dei seguenti servizi:

- a) elettrico, classificato come "1";
- b) gas, classificato come "2";
- c) sia elettrico sia gas, classificato come "3";
- d) non attribuibile in presenza di multiservizi, classificato come "4".

Il campo ha formato numerico.

Campo 4

Ogni chiamata telefonica verrà classificata in base ad uno dei seguenti motivi:

- a) richiesta relativa a preventivi o a lavori o a verifiche tecniche, classificata come "1";
- b) richiesta relativa a fatturazione (incluse letture) o a credito, classificata come "2";
- c) richiesta relativa ad attivazione o a cessazione o a voltura di contratti di fornitura o a cambio di fornitore, classificata come "3";
- d) richiesta che non rientra nelle precedenti classificazioni, classificata come "4".

Il campo ha formato numerico.

Campo 5

Dovrà essere indicato il numero progressivo della settimana in cui è avvenuta la chiamata telefonica (ad esempio, per la settimana da lunedì 4 a domenica 10 settembre 2006, si dovrà indicare "36").

Il campo ha formato numerico.

Campo 6

Ogni chiamata telefonica verrà classificata in base al momento del suo inizio con riferimento ad una delle seguenti fasce orarie:

- a) entro le 11.00, classificata come “1”;
- b) dopo le 11.00 ed entro le 14.30, classificata come “2”;
- c) dopo le 14.30 ed entro le 16.30, classificata come “3”;
- e) dopo le 16.30 ed entro le 18.30, classificata come “4”;
- f) dopo le 18.30, classificata come “5”.

Il campo ha formato numerico.

Campo 7

Per ogni chiamata telefonica dovrà essere indicato il recapito telefonico del chiamante o quello del cliente titolare del contratto riportato nell'archivio dati dell'azienda.

Il campo ha formato alfanumerico.

Campo 8

Per ogni chiamata telefonica dovrà essere indicato l'indirizzo di fatturazione (ad esempio, via Roma 18) del chiamante o quello del cliente titolare del contratto riportato nell'archivio dati dell'azienda.

Il campo ha formato alfanumerico.

Campo 9

Per ogni chiamata telefonica dovrà essere indicato la città di fatturazione (ad esempio, Roma) del chiamante o quella del cliente titolare del contratto riportata nell'archivio dati dell'azienda.

Il campo ha formato alfanumerico.

Campo 10

Per ogni chiamata telefonica dovrà essere indicato il codice di avviamento postale di fatturazione (ad esempio, 00184) del chiamante o quello del cliente titolare del contratto riportato nell'archivio dati dell'azienda.

Il campo ha formato alfanumerico.

Campo 11

Ogni chiamata telefonica verrà classificata in base ad una delle seguenti condizioni:

- a) contratto instaurato, inteso come chiamata da parte di un cliente con contratto sottoscritto o comunque con approvazione telefonica in attesa di firma, classificata come “1”;
- b) contratto da instaurare, in tutti gli altri casi, classificata come “2”.

Il campo ha formato numerico.

Campo 12

Limitatamente alle imprese con più di un milione di clienti finali che intendano avvalersi della facoltà dell'estrazione campionaria di cui al successivo punto 5, per ogni chiamata telefonica dovrà essere indicato il codice univoco che identifica la chiamata all'interno dell'archivio completo contenente i dati della giornata presa in esame e dal quale è stato estratto il file dati.

Il campo ha formato alfanumerico.

Campo 13

Nel caso in cui durante la chiamata telefonica il chiamante esprima spontaneamente il desiderio di non essere richiamato per l'effettuazione dell'indagine, dovrà essere riportato nel campo 13 "1".

Il campo ha formato alfanumerico.

3. Tempi e modalità di invio dei dati

Nel corso dell'indagine verranno richiesti:

- a) alle imprese dotate di *call center* da lunedì a venerdì, 5 file dati riferiti ad un lunedì, un martedì, un mercoledì, un giovedì ed un venerdì, anche non consecutivi;
- b) alle imprese dotate di *call center* da lunedì a sabato, 6 file dati riferiti ad un lunedì, un martedì, un mercoledì, un giovedì, un venerdì ed un sabato, anche non consecutivi.

Almeno 3 giorni lavorativi prima della data per la quale sono richiesti i dati DCQS salverà nella Sezione dell'esercente interessato il file in formato PDF contenente la richiesta del file dati relativo al giorno indicato nella richiesta stessa.

Il sistema telematico provvederà in automatico ad inviare una e-mail di allerta all'indirizzo e-mail comunicato a DCQS da parte di ogni impresa di vendita entro il 30 giugno 2006. L'impresa di vendita è tenuta a dare tempestiva comunicazione a DCQS, nel caso di variazioni dell'indirizzo e-mail.

In tabella 2 sono riportati per ognuna delle imprese di vendita interessate dall'indagine i giorni di disponibilità del call center.

L'impresa di vendita è tenuta a rendere disponibile il file dati nella Sezione entro i 4 giorni lavorativi successivi alla data a cui si riferisce il file.

Il sistema telematico provvede in automatico ad inviare una e-mail di conferma della messa a disposizione da parte dell'impresa di vendita del file dati a DCQS ed alla società di consulenza incaricata dall'Autorità per l'effettuazione dell'indagine.

4. Numeri telefonici di call center interessati dall'indagine

Nel caso in cui l'impresa di vendita abbia più numeri telefonici di *call center* differenziati in base alla tipologia della clientela (ad esempio un recapito dedicato al mass market ed uno alla clientela business), il file dati dovrà contenere solo i dati relativi alle chiamate pervenute al numero di *call center* dedicato al mass market da parte di clienti che hanno parlato con un operatore.

Nel caso di unico numero telefonico di *call center*, il file dati dovrà contenere i dati relativi a tutte le chiamate pervenute al *call center* da parte di clienti che hanno parlato con un operatore.

Le imprese di vendita comunicano a DCQS entro il 30 giugno 2006 i numeri telefonici di *call center*, specificando nel caso essi siano più di uno:

- a) se sono tutti interessati dall'indagine;
- b) nel caso ve ne siano alcuni non interessati dall'indagine, per ciascuno di quelli esclusi la tipologia di clientela alla quale sono dedicati.

L'impresa di vendita è tenuta a dare tempestiva comunicazione a DCQS, nel caso di variazioni dei numeri telefonici di *call center*.

5. Estrazione campionaria dei dati per i venditori con più di un milione di clienti finali

Per le imprese di vendita con più di un milione di clienti finali (Eni, Enel Distribuzione, Enel Gas ed Acea Electrabel Elettricità) il file dati potrà contenere un'estrazione campionaria delle chiamate pervenute al call center nella giornata richiesta:

- a) per Enel Distribuzione, almeno una chiamata ogni 20;
- b) per Eni, almeno una chiamata ogni 10;
- c) per Enel Gas ed Acea Electrabel Elettricità, almeno una chiamata ogni 5.

Le suddette aziende di vendita devono peraltro assicurare che l'estrazione avvenga con un criterio predefinito (ad esempio, con estrazione casuale o con estrazione a passo fisso), con attribuzione di un codice univoco ad ogni chiamata telefonica pervenuta nella giornata richiesta, in modo che possa essere verificata l'assenza di criteri intenzionali di estrazione dei dati.

Le suddette aziende di vendita, qualora si avvalgano della facoltà dell'estrazione campionaria secondo le modalità sopra indicate, sono tenute a compilare per ogni chiamata telefonica il campo 12 riportato in tabella 1.

6. Informativa ai clienti sull'indagine

Le imprese di vendita interessate dall'indagine inseriscono all'interno dell'IVR del proprio *call center*, in una posizione a loro scelta, ma che assicuri la somministrazione del messaggio almeno ai clienti che parlano con un operatore, il messaggio vocale riportato di seguito:

“La informiamo che potrà essere richiamato per un'indagine sulla qualità di questo call center. A tale scopo, i dati necessari saranno trattati nel rispetto della legge sulla privacy per le sole finalità dell'indagine. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet [www. ... \(sito dell'azienda\).](#)”

Il messaggio vocale dovrà essere inserito nell'IVR almeno nei giorni per i quali viene fornito il file dati di prova di cui al successivo punto 7 o viene richiesto il file dati di cui al precedente punto 3.

Le imprese di vendita interessate dall'indagine, entro venerdì 30 giugno 2006 pubblicano nel loro sito, in una sezione facilmente accessibile ed intitolata “Indagine sulla qualità dei call center” la seguente informativa:

“INDAGINE SULLA QUALITÀ DEI CALL CENTER

In adempimento degli obblighi previsti dalla deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas 5 maggio 2006, n. 93/06 provvediamo a pubblicare l’informativa ai sensi dell’art. 13 del Decreto legislativo del 30 giugno 2003, n°196 (Codice in materia di protezione dei dati personali)

L’Autorità per l’energia elettrica e il gas con la deliberazione del 5 maggio 2006, n. 93/06 (il [provvedimento](#) è disponibile sul sito dell’Autorità www.autorita.energia.it) ha avviato un’indagine sulla qualità delle risposte telefoniche fornite ai consumatori dai *call center* commerciali delle maggiori aziende fornitrici di energia elettrica e di gas, strumentale all’esercizio dei poteri conferiti dalla legge del 14 novembre 1995, n. 481.

In particolare, l’indagine sulla soddisfazione dei clienti si svolgerà richiamando un campione di clienti che si sono rivolti al *call center* nel periodo compreso tra il 4 settembre e l’11 novembre 2006.

I risultati dell’indagine saranno resi pubblici in forma anonima, nel rispetto dei profili di riservatezza indicati dal Garante della privacy.

Ciò premesso, ai sensi del Decreto legislativo n. 196/2003, il trattamento delle informazioni che La riguardano sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Pertanto, ai sensi dell'articolo 13 del Decreto legislativo n. 196/2003, Le forniamo le seguenti informazioni:

1. alcuni dati connessi alla Sua chiamata al *call center*, indicati nel successivo punto 2, da Lei spontaneamente forniti all’ esercente, verranno trattati temporaneamente, anche elettronicamente, nella misura strettamente necessaria per lo svolgimento dell’indagine demoscopica che l’Autorità per l’energia elettrica e il gas condurrà al fine di accertare la qualità dei servizi telefonici e, in particolare, la soddisfazione e le aspettative dei clienti dei servizi di energia elettrica e gas che si sono rivolti ai *call center*, in relazione alle risposte ricevute dagli operatori;
2. i dati sottoposti al trattamento di cui al precedente punto 1 riguardano: il nome della persona che ha parlato con l’operatore del *call center*, l’indicazione del titolare del contratto di fornitura a cui si riferisce la chiamata, il servizio a cui si riferisce la chiamata (elettrico, gas o entrambi), il motivo, la settimana e la fascia oraria della chiamata, il recapito telefonico ed il recapito di fatturazione del chiamante, così come risultanti dai dati in possesso dell’ esercente e relativi al rapporto contrattuale instaurato o da instaurare;
3. qualora Lei fosse richiamato ai fini dell’effettuazione dell’intervista telefonica, e vi acconsentisse, i dati acquisiti nel corso della stessa saranno anch’essi oggetto di

trattamento; resta salva la possibilità di non rilasciare la suddetta intervista telefonica. In tal caso l'indagine proseguirà nei confronti degli altri soggetti facenti parte del campione;

4. il titolare del trattamento dei dati è la Direzione consumatori e qualità del servizio dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, con sede in Milano, Piazza Cavour n. 5, mentre il responsabile del trattamento dei dati è la società Databank Spa, con sede in Milano, Corso Italia, n. 8;
5. in ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 e, in particolare, potrà chiedere di conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che possono riguardarla; potrà ottenere senza ritardo la comunicazione dei medesimi dati e della loro origine, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché l'aggiornamento, la rettificazione ovvero l'integrazione dei dati; inoltre, ha diritto di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che la riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; tutti i diritti indicati dal citato art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003 potranno essere fatti valere indirizzando formale richiesta a:

Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione consumatori e qualità del servizio
piazza Cavour 5 – 20121 Milano
e-mail: consumatori@autorita.energia.it
fax: **02-65565.230**

6. Per ulteriori informazioni sulle finalità perseguite dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas La invitiamo a visitare il sito web www.autorita.energia.it”.

7. Fase pilota

Al fine di mettere a punto sia il sistema di trasmissione dei file dati sia la formulazione del questionario da somministrare ai clienti finali l'Autorità effettuerà nel periodo 3 luglio - 1 settembre 2006 una fase pilota realizzata secondo le seguenti modalità:

- a) a partire dal 3 ed entro il 31 luglio 2006 ogni impresa di vendita renderà disponibile nella Sezione un file dati di prova relativo ad un giorno a sua scelta e contenente i dati di cui alla tabella 1; il file dati di prova sarà reso disponibile di norma in formato Excel;
- b) l'Autorità effettuerà interviste di prova a partire dal file dati di prova forniti al fine di perfezionare il questionario da somministrare ai clienti; gli esiti delle interviste di prova non confluiranno in alcun modo negli esiti dell'indagine.

8. Cancellazione dei dati utilizzati ai fini dell'indagine

L'Autorità, al termine dell'indagine provvederà a cancellare tutti i file dati resi disponibili dalle imprese di vendita nella Sezione.

Tabella 1 – Campi da fornire per ciascuna delle chiamate telefoniche al call center oggetto dell'indagine

n. prog. telef. ta	Campo 1	Campo 2	Campo 3	Campo 4	Campo 5	Campo 6	Campo 7	Campo 8	Campo 9	Campo 10	Campo 11	Campo 12	Campo 13
1	Nome della persona che ha parlato con un operatore del <i>call center</i> (ove presente)	Titolare del contratto di fornitura a cui si riferisce la chiamata (ove presente)	Servizio a cui si riferisce la chiamata (servizio elettrico o gas o entrambi)	Motivo della chiamata	Settimana della chiamata	Fascia oraria della chiamata	Recapito telefonico	Recapito di fatturazione - Indirizzo	Recapito di fatturazione - Città	Recapito di fatturazione - CAP	Contratto (instaurato /da instaurare)	Codice univoco della chiamata	Eventuale rifiuto del chiamante ad essere richiamato
2													
....													

Tabella 2 – Dati dei venditori di energia elettrica e del gas soggetti all'indagine

	N. progr.	ID	Ragione sociale	Call center
Settore elettrico	1	E000	Enel Distribuzione Spa	lun-sab
	2	V001	Acea Electrabel Elettricità Spa	lun-ven
	3	E084	Aem Milano Distribuzione Energia Elettrica Spa	lun-ven
	4	E171	Aem Torino Distribuzione Spa	lun-ven
Settore gas	5	425V	Eni Spa (Italgas Più)	lun-sab
	6	93V	Enel Gas Spa	lun-ven
	7	217V	Aem Acquisto e Vendita Energia Spa	lun-ven
	8	602V	Hera Comm Unipersonale Srl	lun-sab
	9	544V	Napoletanagas Clienti Spa	lun-sab
	10	209V	Italcogim Vendite Spa	lun-ven
	11	18V	Amga Commerciale Spa	lun-ven
	12	377V	Fiorentinagas Clienti Spa	lun-ven