



**AUDIT CIVICO
DEL SERVIZIO DI CALL CENTER
DI SEGNALAZIONE GUASTI
DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA
NEL COMUNE DI ROMA**

(Luglio 2007)

Agenzia

L'AGENZIA
PER IL CONTROLLO E LA QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DEL COMUNE DI ROMA

Premesso

che, con deliberazione del Consiglio Comunale del 14 marzo 2002, n. 39, è stata istituita l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma (di seguito "Agenzia");

che l'Agenzia è l'organismo che esercita la propria attività di istituto su tutti i servizi pubblici locali erogati nel territorio del comune di Roma e svolge funzioni e compiti ad essa conferiti esprimendo valutazioni con indipendenza di giudizio;

che l'Agenzia svolge, tra le altre funzioni, attività di verifica delle modalità di erogazione dei servizi con poteri di accesso e di acquisizione della documentazione e delle notizie utili nei confronti dei soggetti gestori definiti dai rispettivi contratti di servizio, anche tramite l'organizzazione di apposite rilevazioni sul campo;

che nell'ambito dei compiti affidati, assumono particolare rilevanza la definizione di standard di qualità ed il monitoraggio dei livelli di servizio;

che l'Agenzia esercita funzioni di supporto propositivo e tecnico conoscitivo nei confronti del Consiglio Comunale, del Sindaco e della Giunta, ed assicura la più ampia pubblicità delle condizioni di erogazione dei servizi;

che l'Agenzia, oltre a redigere la relazione annuale sullo stato dei servizi pubblici locali nel Comune di Roma e sull'attività svolta, produce pareri, studi e segnalazioni da rendere al Consiglio Comunale.

Considerato

che il Contratto di servizio stipulato tra il Comune di Roma e Acea s.p.a. in merito al servizio di illuminazione pubblica prevede che Acea attivi un apposito *contact center* per ricevere la segnalazione dei guasti, attivo 24 ore su 24;

che l'art. 12 dello Statuto del Comune di Roma facilita la partecipazione dei cittadini, tramite la valorizzazione delle associazioni e delle organizzazioni del volontariato, che possono collaborare alle attività e ai servizi pubblici comunali, secondo indirizzi determinati dal Comune stesso;

che altresì l'art. 36 dello stesso Statuto stabilisce che in tema di servizi pubblici locali siano garantite forme di partecipazione e di controllo dei servizi erogati da parte degli utenti;

che l'Agenzia ha stipulato con Cittadinanzattiva-Lazio Onlus, sede regionale di Cittadinanzattiva Onlus, un protocollo di intesa per un programma di valutazione civica (*audit*) dei servizi di illuminazione pubblica nel Comune di Roma, finalizzato all'analisi del rapporto che il cittadino-utente ha con il servizio e con le aziende erogatrici.

Tutto ciò premesso e considerato, l'Agenzia

trasmette

il presente rapporto sull'audit civico del servizio di *call center* di segnalazione guasti di illuminazione pubblica nel comune di Roma.

INDICE

Sommario.....	4
1. Premessa	4
2. Illuminazione pubblica: il Contratto di Servizio.....	6
3. Contact center: gli standard dell’Agenzia e le previsioni contrattuali	7
4. Contact center: i dati rilevati dall’Agenzia	10
5. Conclusioni	13
Appendice: le schede informative.....	14

Sommario

Il presente documento trae origine dal rapporto di interazione che sussiste tra il cittadino/utente e l'azienda di servizio pubblico: in che modo è possibile garantire forme di partecipazione e di controllo sull'erogazione dei servizi ?

L'Agenzia, attraverso la stipula di un protocollo di intesa con Cittadinanzattiva- Lazio Onlus, ha esplorato una nuova forma di collaborazione tra Amministrazione e cittadini/volontari, al fine di verificare alcuni indicatori di qualità del *call center* di segnalazione guasti previsto nel vigente contratto di servizio di illuminazione pubblica del Comune di Roma.

I risultati ottenuti in questo *audit civico* dimostrano che nel periodo di osservazione (giugno 2006 - febbraio 2007) sono presenti, sia pure in misura diversa a seconda dell'indicatore considerato, diverse criticità rispetto agli standard di servizio proposti dall'Agenzia.

Questi dati dovranno pertanto rappresentare una base tecnico-conoscitiva per la definizione degli indicatori e i relativi standard che dovranno essere adottati all'atto della stesura di nuove linee guida per il Contratto di servizio.

1. Premessa

Nell'aprile del 2006 l'Agenzia ha stipulato con Cittadinanzattiva-Lazio Onlus, sede regionale di Cittadinanzattiva Onlus, un protocollo di intesa per un programma di valutazione civica (audit) dei servizi di illuminazione pubblica nel Comune di Roma, finalizzato alla rilevazione del "punto di vista dei cittadini", ponendo quindi attenzione al versante del rapporto che il cittadino-utente ha con il servizio e con le aziende erogatrici.

Cittadinanzattiva è un movimento di partecipazione civica nato nel 1978 con il nome di Movimento Federativo Democratico, che opera in Italia per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori. Presente nel CRUC della Regione Lazio, è riconosciuta come associazione dei consumatori ai sensi della Legge 281/1998 e fa parte del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti presso il Ministero delle Attività produttive.

L'accordo ha come finalità generale quella di fornire elementi oggettivi per la valutazione e il miglioramento della qualità del servizio sottoposto al monitoraggio nella città di Roma, e in particolare:

- definire una batteria di indicatori condivisi, rappresentativi di alcuni fattori di qualità dei servizi in esame;

- contribuire alla creazione di percorsi di analisi condivisa;
- favorire la partecipazione degli utenti al processo di miglioramento del servizio erogato.

Il progetto, attraverso il ricorso a cittadini volontari di Cittadinanzattiva, consiste nel rilevare, nell'arco del periodo di monitoraggio da giugno 2006 a febbraio 2007, l'eventuale presenza di eventuali disservizi nell'ambito del territorio del Municipio cui il rilevatore appartiene, ovvero vicino la casa, il lavoro, i luoghi frequentati quotidianamente. Rilevato il disservizio viene compilata la relativa scheda informativa ed effettuata una telefonata di segnalazione "anonima" al *contact center* dedicato (con contestuale rilevazione di alcuni parametri di qualità), a cui segue la verifica, entro un numero di giorni predeterminato, dell'eventuale eliminazione del disservizio.

2. Illuminazione pubblica: il Contratto di Servizio

Il servizio di illuminazione pubblica è stato affidato dal Comune in esclusiva ad Acea S.p.A. per tutto il territorio comunale, mediante un apposito Contratto di servizio (CdS) valido per il decennio che va dal 1 giugno 2005 al 31 maggio 2015, approvato con D.G.C. n. 3 del 4 gennaio 2007. Il servizio affidato riguarda:

- la fornitura di energia per l'alimentazione degli impianti;
- la conduzione, l'esercizio e la manutenzione ordinaria, accidentale e programmata, degli impianti;
- la manutenzione straordinaria, accidentale e programmata, degli impianti;
- l'innovazione e la valorizzazione degli impianti;
- l'adeguamento degli impianti esistenti alle nuove disposizioni di legge¹.

Tale CdS individua determinati indicatori del livello di qualità del servizio che costituiscono criteri oggettivi per giudicare le prestazioni dell'erogatore. In particolare, il CdS prevede l'attuazione di un servizio di manutenzione a seguito della segnalazione, anche da parte del cittadino/utente, della presenza di alcuni tipi di disservizio, e per ognuno di questi è previsto un tempo di intervento medio diverso, il cui rispetto è rilevante per la qualità del servizio erogato.

Per quanto riguarda il *contact center* dedicato a ricevere le segnalazioni dei guasti (CdS, art. 8, comma 2) vengono individuati solamente alcuni obblighi organizzativi (apertura 24 ore su 24, individuazione dell'operatore tramite codice identificativo, comunicazione del numero di pratica assegnato alla segnalazione), senza peraltro prevedere penalità in caso di inadempienza.

¹ Per ulteriori dettagli si rimanda alla *Relazione annuale 2006*, Par. 7.2.

3. Contact center: gli standard dell’Agenzia e le previsioni contrattuali

L’accessibilità dei *contact center* può essere interpretata come una specificazione del principio di universalità: alla nozione tradizionale di accessibilità fisica e di copertura territoriale dei servizi, si aggiunge l’aspetto del rapporto fra cittadini-utenti e imprese erogatrici dei servizi pubblici. Tale rapporto, grazie all’innovazione tecnologica è profondamente cambiato e richiede specifiche modalità di indagine. Lo studio delle modalità con le quali l’azienda rende disponibili ai cittadini le informazioni sul servizio erogato rappresenta quindi un importante strumento per poter valutare una delle componenti che qualificano l’accessibilità al servizio stesso.

Al riguardo, l’Agenzia effettua abitualmente un’indagine comparativa sulla situazione dei servizi di informazione e di assistenza telefonica resi dai *contact center* delle aziende del Gruppo Comune di Roma più significative in termini di “contatto” con i cittadini. Le analisi dell’Agenzia ripetute nel tempo hanno registrato un tendenziale miglioramento della qualità del contatto per quasi tutte le aziende, mentre nella media la qualità della risposta è rimasta stazionaria; l’accessibilità invece non presenta una tendenza univoca, con aziende in miglioramento e altre in peggioramento. Mediamente, il punto critico è quello dei tempi di attesa per l’accessibilità al *contact center*.

Lo scopo che si è voluto raggiungere è stato duplice: da un lato, si sono presentati i risultati di un sistema di valutazione che prevedeva, oltre ai classici aspetti relativi alle *performance* tecniche, anche quelli legati alle *performance* organizzative e strutturali; dall’altro, si intendeva evidenziare le buone pratiche emerse nel corso dell’indagine e suggerire una serie di requisiti che un servizio di *contact center* deve necessariamente possedere per soddisfare gli standard di servizio. Gli indicatori di primo livello considerati sono l’accessibilità al *contact center*, la qualità del contatto con gli utenti e la qualità delle risposte.

Per accessibilità al *contact center* si intende la possibilità di accedere al servizio in termini di reperibilità del numero di telefono, costo del servizio, accesso alle informazioni e tempi di attesa. La qualità del contatto con gli utenti concerne la capacità di interloquire nel migliore dei modi con l’utente all’apertura ed alla chiusura della chiamata. Per qualità delle risposte ci si riferisce alla capacità dell’operatore di recepire la richiesta dell’utente e di rispondere alla stessa in termini di qualità della risposta fornita, dell’attività informativa e dell’assistenza. Nella Tav. 1 sono riportati gli indicatori di primo, secondo e terzo livello e i relativi standard tendenziali da raggiungere².

² Per l’indagine completa e le note metodologiche si rimanda alla *Relazione annuale 2006*, Par. 10.1.

Tav. 1 – Livelli qualitativi e quantitativi del servizio di *contact center*

Indicatori di I livello	Indicatori di II livello	Indicatori di III livello	Standard tendenziale da raggiungere *	
A. Accessibilità del <i>contact center</i>	1. Reperibilità	Mezzi utilizzati per pubblicizzare il servizio	Immediata reperibilità	
	2. Costo del servizio e trasparenza del costo	Tipologia del numero e relativo costo	Numero verde	
	3. Accesso alle informazioni	Accessibilità da cellulare e fuori distretto	Plena accessibilità	
		Esito del tentativo di contatto	100% di contatti avvenuti	
		Tipologia di risposta fornita dal disco	Informativa	
	4. Tempi di attesa	Tempo di risposta	95% entro 20 secondi	
		Tempo di attesa per la risposta dell'operatore	95% entro 20 secondi	
Tempo di attesa per la formulazione della prima domanda		100% entro 1 minuto		
B. Qualità del contatto con gli utenti	5. Apertura della chiamata	Identificazione dell'operatore	Spontanea nel 100%	
		Saluto di accoglienza	Presente nel 100%	
		Forma di identificazione	Nome per i servizi di informazione, codice per i servizi di assistenza	
		Identificazione dell'ente	Presente nel 100%	
	6. Chiusura della chiamata	Identificazione dell'operatore	Presente nel 100%	
		Identificazione dell'ente	Presente nel 100%	
C. Qualità delle risposte	7. Interazione	Saluto di congedo	Presente nel 100%	
		Disponibilità	Almeno sufficiente nel 100%	
			Chiarezza espositiva	Almeno sufficiente nel 100%
			Comprensione	Almeno sufficiente nel 100%
	8. Informazioni fornite	<i>Problem solving</i>	Almeno sufficiente nel 100%	
		Livello delle risposte	Esauriente nel 100%	
		Procedura della risposta	Diretta nel 100%	

(*) Nota: per gli standard espressi in percentuale può essere ammesso uno scostamento del 5-10%.

Fonte: Relazione annuale 2006, Tav. 10.2.

Poiché, oltre agli standard relativi alle modalità di erogazione del servizio, acquistano sempre più rilevanza anche gli standard relativi alle modalità di contatto dei cittadini con le aziende erogatrici, l'Agenzia si è espressa nei suoi pareri sui CdS e in appositi studi³ relativamente al contenuto minimo (e possibilmente omogeneo) da includere nei diversi Contratti. Nella loro stesura non sono però stati recepiti tali principi, cosicché sono ancora carenti gli standard e le penali relativi alle modalità di funzionamento dei *contact center* delle imprese erogatrici di servizi pubblici locali.

Oltretutto, con l'approvazione nel 2005 del Regolamento reclami del Comune di Roma, si è previsto che i CdS e le eventuali Carte dei Servizi debbano contenere "specifiche clausole che impongono alle aziende l'adozione almeno degli stessi standard di qualità dei servizi previsti per il Comune di Roma". In particolare, per le due fasi di più stretta *comunicazione* con i cittadini, cioè l'accoglienza della segnalazione/reclamo e la relativa risposta, si prevede "l'obbligo della creazione di strutture fisiche (come sportelli e *call center*)" e la presenza di "modulistica, personale, linee telefoniche adeguate a ricevere i reclami in tutte le forme ammissibili (lettera, fax, telefono, posta

³ *Analisi dei servizi di contact center nel Comune di Roma*, aprile 2004 e agosto 2005; *Analisi e valutazione dei canali web delle aziende di servizio pubblico della città di Roma*, luglio 2005. Per ulteriori dettagli si rimanda alla *Relazione annuale 2006*, Par. 1.4.1.3.

elettronica, ecc...)” e “l’obbligo del rispetto dei tempi di istruttoria e risposta, almeno uguali” a quelli previsti dal Regolamento comunale (anche in questo caso 30 giorni). Il Regolamento attribuisce inoltre all’Agenzia stessa la facoltà di effettuare propri “monitoraggi sull’andamento dei reclami relativi alle aziende”. A due anni dall’approvazione del Regolamento, e nonostante alcuni richiami da parte dell’Amministrazione, sono pochi i CdS che contengono standard relativi ai reclami o l’impegno alla loro adozione (servizi funebri e cimiteriali e alcuni Contratti del settore cultura).

4. Contact center: i dati rilevati dall'Agenzia

Nell'atto di segnalare il disservizio al *contact center* dedicato, i volontari di Cittadinanzattiva hanno registrato le modalità del contatto con l'operatore, in modo da valutare, insieme alla capacità di soluzione del problema, anche la qualità effettiva del rapporto tra azienda erogatrice e utenti.

Per ciascuna segnalazione effettuata dai rilevatori, è stata compilata una scheda che riporta le informazioni necessarie:

- data e ora della telefonata;
- nome o codice dell'operatore Acea;
- tempi di attesa (da quando parte il risponditore automatico a quando parla l'operatore);
- modalità di apertura (identificazione dell'operatore con nome o codice, saluto di benvenuto);
- cortesia nel corso della conversazione (su una scala a tre livelli, con valutazione soggettiva);
- chiarezza espositiva (su una scala a tre livelli, con valutazione soggettiva);
- modalità di chiusura (identificazione dell'ente, saluto di congedo);
- numero di pratica alla segnalazione (fornito spontaneamente dall'operatore o su richiesta);
- altre informazioni che eventualmente l'operatore fornisce (ad esempio, se il problema sia già stato segnalato da altri cittadini e quando).

Nel periodo compreso tra giugno 2006 e febbraio 2007 sono state effettuate dai volontari di Cittadinanzattiva 67 segnalazioni, peraltro non distribuite omogeneamente nei diversi Municipi; tale numerosità, peraltro distribuita in un arco di tempo di nove mesi, rende i risultati statisticamente non significativi, ma comunque utili come indicazioni sulla qualità del rapporto tra aziende erogatrici e utenti, nonché sui limiti principali del servizio.

Il tempo di attesa è il primo indicatore analizzato (Tav. 2). Lo standard tendenziale dei 20 secondi è raggiunto solo nel 21% delle telefonate, mentre nella maggior parte dei casi, pari al 31%, l'attesa si protrae fino a un minuto, e nel 28% fino a 3 minuti. Tuttavia, l'elemento di maggiore criticità appare l'attesa di oltre 5 minuti nel 16% dei casi, un tempo nettamente superiore a qualsiasi idea di qualità nel servizio. Inoltre, nel 70% delle segnalazioni l'operatore non si identifica al momento di rispondere (Tav. 3), sebbene nell'81% dei casi rivolge all'utente un saluto di cortesia (Tav. 4), rispetto a uno standard tendenziale del 100% per entrambi gli *item*.

Tav. 2 – Tempo di attesa per il contact center Acea - IP

Tempo di attesa	Acea	
	N. schede	%
Fino a 20 secondi	14	20,9
Da 20 secondi a 1 minuto	21	31,3
Da 1 a 2 minuti	12	17,9
Da 2 a 3 minuti	7	10,4
Da 3 a 5 minuti	2	3,0
Da 5 a 10 minuti	7	10,4
Oltre 10 minuti	4	6,0
Totale	67	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva.

Tav. 3 – Identificazione dell'operatore a inizio chiamata per il contact center Acea - IP

Identificazione dell'operatore a inizio chiamata	Acea	
	N. schede	%
Presente	20	29,9
Assente	47	70,1
Totale	67	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva.

Tav. 4 – Saluto di cortesia a inizio chiamata per i contact center Acea - IP

Saluto di cortesia a inizio chiamata	Acea	
	N. schede	%
Presente	54	80,6
Assente	13	19,4
Totale	67	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva.

Nel corso della conversazione, la disponibilità dell'operatore e la chiarezza espositiva dovrebbero essere almeno sufficienti nel 100% dei casi, in quanto ciò risponde a un livello minimo di qualità del servizio. I dati delle rilevazioni mostrano un livello elevato di giudizi positivi, che al netto del margine di tolleranza corrisponde al raggiungimento degli standard di qualità previsti. Infatti, nelle telefonate effettuate, la cortesia dell'operatore è valutata come sufficiente nel 61% dei casi e buona nel 28%, a fronte del 10% dove è insufficiente (Tav. 5). Analogamente, la chiarezza è considerata sufficiente nel 57% dei casi e buona nel 40%, rispetto a solo il 3% che l'ha valutata insufficiente (Tav. 6).

Tav. 5 – Cortesia durante la conversazione per il contact center Acea - IP

Cortesia dell'operatore	Acea	
	N. schede	%
Insufficiente	7	10,4
Sufficiente	41	61,2
Buona	19	28,4
Totale	67	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva.

Tav. 6 – Chiarezza espositiva durante la conversazione per il contact center Acea - IP

Chiarezza espositiva	Acea	
	N. schede	%
Insufficiente	2	3,0
Sufficiente	38	56,7
Buona	27	40,3
Totale	67	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva.

Infine, al momento della chiusura della telefonata, l'identificazione dell'ente viene fornita nel 91% dei casi (Tav. 7) e un saluto di cortesia avviene nell'88% delle chiamate (Tav. 8), rispetto a uno standard tendenziale del 100% per entrambi gli *item*. Un elemento maggiormente sostanziale è però il numero di pratica della segnalazione, importante per seguire lo stato di soluzione del problema e per effettuare eventualmente ulteriori reclami (Tav. 9).

Il numero viene fornito spontaneamente solo nel 9% delle chiamate, nel 36% dei casi su richiesta dell'utente e nel 55% neanche se viene richiesto esplicitamente. In effetti solo l'ultima versione contrattuale, decorrente dal 4 gennaio 2007, prevede che l'operatore comunichi all'utente il proprio codice identificativo (ma, come detto, il riscontro è stato negativo nel 70% delle segnalazioni) e il numero di pratica assegnato alla segnalazione.

Tav. 7 – Identificazione dell'ente a fine chiamata per il contact center Acea - IP

Identificazione dell'ente a fine chiamata	Acea	
	N. schede	%
Presente	6	9,0
Assente	61	91,0
Totale	67	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva.

Tav. 8 – Saluto di cortesia a fine chiamata per il contact center Acea - IP

Saluto di cortesia a fine chiamata	Acea	
	N. schede	%
Presente	59	88,1
Assente	8	11,9
Totale	67	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva.

Tav. 9 – Comunicazione del numero di pratica per il contact center Acea - IP

Comunicazione del numero di pratica a fine chiamata	Acea	
	N. schede	%
Sì, spontaneamente	6	9,0
Sì, ma solo su esplicita richiesta	24	35,8
No, neanche su richiesta	37	55,2
Totale	67	100,0

Fonte: Audit civico Cittadinanzattiva.

5. Conclusioni

Il Contratto di servizio di illuminazione pubblica, recentemente rinnovato fino al 2011, non ha previsto alcun standard qualitativo di servizio per il *call center* di segnalazione guasti, nonostante il parere fornito all’Agenzia in tal senso.

I risultati ottenuti nel periodo considerato dimostrano che le *performance* non sono state in linea con gli standard di servizio proposti dall’Agenzia e comunque con presenza di alcune criticità anche in termini assoluti (tempi di attesa prima della risposta, assegnazione numero segnalazione).

L’Autorità dell’Energia Elettrica e del Gas (AEEG), con deliberazione n.139/2007, ha recentemente emanato una direttiva in tema di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e di gas, introducendo specifici indicatori e standard di qualità per i call center (accessibilità al servizio, tempo medio di attesa, livello di servizio), con obblighi di misura e registrazione dei dati per le chiamate dei clienti.

Tale direttiva, opportunamente adeguata alla natura ed ampiezza dei diversi servizi, potrebbe facilmente rappresentare un utile riferimento per l’emanazione di linee guida generali in tema di qualità dei servizi telefoni per le aziende del Gruppo Comune di Roma.

Appendice: le schede informative

SCHEDA N. <input style="width: 40px;" type="text"/> / <input style="width: 40px;" type="text"/> Codice Rilevatore	
Municipio	<input style="width: 150px;" type="text"/>
Toponomastica	<input style="width: 400px;" type="text"/>
Civico di riferimento	precedente <input style="width: 60px;" type="text"/> successivo <input style="width: 60px;" type="text"/>
Targhetta ACEA	da <input style="width: 60px;" type="text"/> a <input style="width: 60px;" type="text"/>
Tipo sostegno	<input type="checkbox"/> palo <input type="checkbox"/> sospensione <input type="checkbox"/> mensola
Corpo illuminante	<input type="checkbox"/> singolo <input type="checkbox"/> doppio <input type="checkbox"/> triplo <input type="checkbox"/> altro
Colore luce lampada	<input type="checkbox"/> giallo/oro <input type="checkbox"/> bianco/violetto
Altri riferimenti	<input style="width: 400px; height: 40px;" type="text"/>

RILIEVI		
Disservizi	Tempi di intervento	
A. Strade (una o più strade consecutive) o tratto stradale con più di 4 punti luce consecutivi, al buio <input type="checkbox"/>	5 gg.	
B. Tratta di strada al buio da 2 a 4 punti luce consecutivi <input type="checkbox"/>	10 gg.	
C. Singolo punto luce spento <input type="checkbox"/>	15 gg.	
<i>Altre annotazioni:</i>		
<hr/>		
<hr/>		
<hr/>		
Data rilevazione	Ora rilevazione	Firma rilevatore
<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>

RISCONTRI				
	Verifica n. 1	Verifica n.2	Verifica n. 3	Riscontro
Data riscontro	__/__/__	__/__/__	__/__/__	__/__/__
Ora riscontro	__:__	__:__	__:__	__:__
Esito				
Firma rilevatore				

SEGNALAZIONE CONTACT CENTER (800-XXXXXXX)

Data segnalazione

Ora segnalazione

Operatore

(nome o sigla)

Tempi di attesa (*tempo che intercorre da quando risponde il servizio a quando si formula la 1^a domanda all'operatore*)

fino a 20 secondi da 20 sec. a 1 min. da 1 a 2 minuti da 2 a 3 minuti

da 3 a 5 minuti da 5 a 10 minuti oltre 10 minuti

Apertura chiamata

Identificazione operatore SI NO

Saluto di cortesia SI NO

Cortesìa nel corso della conversazione non sufficiente sufficiente buona

Chiarezza espositiva (tono, timbro di voce, ecc.)

non sufficiente sufficiente buona

Chiusura chiamata

Identificazione ente SI NO

Saluto di cortesia SI NO

Viene attribuito un numero di pratica alla segnalazione ?

SI, spontaneamente SI, ma solo a richiesta esplicita dell'utente NO, nemmeno su richiesta dell'utente

Altre annotazioni:

Paolo Leon

Presidente

Claudio Santini

Vice Presidente

Sergio Migliorini

Consigliere



Via Cola di Rienzo 217 • 00192 Roma
Telefono 06.367071 Fax 06.36707212
www.agenzia.roma.it

*L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali
del Comune di Roma è stata istituita dal Consiglio Comunale
con Deliberazione n. 39 del 14 marzo 2002*

Agenzia