



**ANALISI DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER  
NEL COMUNE DI ROMA**

Roma, Agosto 2005



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, assume 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 i servizi di *contact center* rappresentano uno dei principali canali di contatto con l'utenza, sia per gli aspetti informativi, sia per l'erogazione stessa dei servizi, sia per accogliere suggerimenti o reclami;

che i diversi Contratti di servizio stipulati tra Comune di Roma ed Aziende erogatrici non riportano con sufficiente chiarezza e dettaglio quali debbano essere gli standard di risultato cui tendere, relativamente a tale segmento di servizio;

che, al fine di poter compiutamente formulare una proposta di adozione di idonei standard di prestazione, l'Agenzia ha prodotto nel mese di Aprile 2004 una rappresentazione comparativa dello stato dell'arte dei servizi resi dai *contact center* delle aziende del Gruppo Comune di Roma più significative in termini di "contatto" con i cittadini (ACEA (commerciale, guasti illuminazione pubblica, guasti idrici ed elettrici), AMA, ATAC, STA, "Chiamaroma 060606" (limitatamente alle informazioni sulla Ta.Ri – Tariffa Rifiuti)) utilizzando, per misurare le performance, una serie di parametri di qualità erogata appositamente strutturati e ponderati;

che i fattori di qualità ed i relativi standard di servizio individuati si sono rivelati particolarmente significativi sia riguardo alla qualità del servizio erogato, sia per l'impatto che questi producono sulla percezione degli utenti riguardo al servizio;

che in relazione ai risultati sin qui ottenuti, si è ritenuto opportuno ripetere l'attività di indagine onde valutare gli eventuali miglioramenti conseguiti anche in relazione alle criticità segnalate;

che il sistema di valutazione adottato prevede la disamina di aspetti relativi alle performance tecniche misurato attraverso 450 telefonate con la tecnica del *mystery call*;

che l'esame dei risultati ha evidenziato, anche nel corso di questa seconda indagine, alcune buone pratiche aziendali, consentendo in tal modo di riproporre una serie di requisiti e performance che un servizio di *contact center* dovrebbe necessariamente soddisfare per il raggiungimento degli standard di riferimento.

Tutto ciò premesso e considerato, l'Agenzia

### **Trasmette**

la presente analisi sui principali servizi di *contact center* delle aziende del Gruppo Comune di Roma.

## SOMMARIO

<b>1. Premessa</b>	<b>4</b>
<b>2. Metodologia adottata e standard di riferimento</b>	<b>5</b>
<b>3. Analisi delle performance dei contact center</b>	<b>10</b>
<b>3.1 Servizio ChiamaRoma 060606 (limitatamente alle informazioni sulla Tariffa Rifiuti)</b>	<b>10</b>
<b>3.2 ACEA Telesportello servizi commerciali – 800.130.330</b>	<b>13</b>
<b>3.3 ACEA Segnalazione guasti elettrici – 800.130.332</b>	<b>16</b>
<b>3.4 ACEA Segnalazione guasti idrici – 800.130.335</b>	<b>19</b>
<b>3.5 ACEA Segnalazione guasti Illuminazione pubblica – 800.130.336</b>	<b>22</b>
<b>3.6 AMA SpA – 800.867.035</b>	<b>25</b>
<b>3.7 ATAC SpA – 800.431.784</b>	<b>28</b>
<b>3.8 STA – 06.5711.8333</b>	<b>31</b>
<b>4. Conclusioni e raccomandazioni</b>	<b>34</b>
<b>5. Appendice</b>	<b>36</b>
<b>5.1 Servizio ChiamaRoma 060606 (limitatamente alle informazioni sulla Tariffa Rifiuti)</b>	<b>37</b>
<b>5.2 ACEA – Telesportello servizi commerciali</b>	<b>43</b>
<b>5.3 ACEA – Segnalazione guasti elettrici</b>	<b>49</b>
<b>5.4 ACEA – Segnalazione guasti idrici</b>	<b>55</b>
<b>5.5 ACEA – Segnalazione guasti illuminazione pubblica</b>	<b>61</b>
<b>5.6 AMA</b>	<b>67</b>
<b>5.7 ATAC</b>	<b>73</b>
<b>5.8 STA</b>	<b>79</b>

## **1. Premessa**

Con l'emanazione della legge 241/90 (novellata dalla legge 15/2005), la pubblicità e la trasparenza sono divenuti i criteri informatori dell'azione amministrativa.

Gran parte del dibattito di questi ultimi anni intorno all'attività delle organizzazioni pubbliche si è sviluppato proprio sulle materie disciplinate dalla legge 241/90, cioè sugli aspetti teorici e applicativi dell'accesso ai documenti, del termine e del responsabile del procedimento, della semplificazione e dell'autocertificazione.

Ma è solo con il D. Lgs. n. 29/93 che sono stati previsti appositi Uffici per le Relazioni con il Pubblico (art. 12), allo scopo di ovviare alle difficoltà dei cittadini nella individuazione, all'interno delle pubbliche amministrazioni, di interlocutori competenti a fornire informazioni.

L'istituzione degli URP e con essi dei Contact Center (sportelli virtuali) rappresenta un superamento della logica che, per lungo tempo, ha portato a privilegiare decisamente gli aspetti di correttezza formale dell'azione amministrativa, imponendo come unici strumenti di comunicazione circolari, moduli e formulari, con l'effetto di irrigidire il dialogo con i cittadini nell'ambito di schemi predisposti unilateralmente.

Attraverso l'istituzione dei centri di contatto si aprono, dunque, spazi per riequilibrare e sviluppare il rapporto tra amministrazione e cittadino, e per avviare finalmente una dinamica comunicativa fondata su una consapevole interattività.

L'ascolto comporta l'identificazione di una serie di priorità a partire dal cittadino considerandolo una risorsa, un partner, le cui osservazioni costituiscono una spinta al continuo miglioramento della qualità dei servizi.

In relazione a questo contesto l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma (d'ora in poi Agenzia) ha avviato nel corso del 2003 una ricognizione comparativa dello stato dell'arte 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 (ACEA, AMA, ATAC, STA, Servizio chiamaroma 060606 limitatamente alle informazioni di 1° livello fornite sulla Ta.Ri – Tariffa Rifiuti) utilizzando, per misurare le performance, una serie di parametri di qualità appositamente strutturati ed in linea con i livelli di riferimento per tale tipologia di servizio.

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 vengono ora riproposti nel capitolo 2) che un servizio di contact center deve necessariamente possedere per soddisfare gli standard di servizio.

Alla luce di quanto emerso nel corso della prima indagine (pubblicata nel mese di Aprile 2004) si è ritenuto opportuno ripetere ad un anno di distanza tale attività di analisi limitandole tuttavia ai soli aspetti legati alle performance tecniche considerando l'approfondimento degli aspetti organizzativi e strutturali più appropriato in un orizzonte temporale più ampio.

Per raggiungere tali obiettivi è stato costituito un gruppo di studio composto sia da personale interno che da professionisti di Answers Group, società operante a livello nazionale nel settore dei contact center.

## 2. Metodologia adottata e standard di riferimento

Il lavoro ha riguardato la verifica dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi utilizzando la tecnica del “*mystery call*” (simulazione di cliente fantasma) effettuando nei mesi di novembre-dicembre 2004 più di 450 rilevazioni distribuite in maniera omogenea nel corso della giornata e della settimana, in modo da ottenere un campione rappresentativo sulla base delle diverse fasce orarie e dei diversi giorni della settimana. Il numero delle telefonate realizzate per ciascun servizio è stato stabilito in relazione alla tipologia di servizio offerto.

I rilevatori si sono serviti, nella realizzazione di entrambe le fasi, di prospetti predefiniti costruiti su parametri di rilevazione che tengono conto delle più avanzate esperienze nel settore.

In particolare è stata sviluppata una struttura di indicatori di qualità oggetto dell’indagine fondata su una piramide gerarchica in cui i macrofattori della qualità (indicatori di primo livello) sono caratterizzati da ulteriori fattori (indicatori di secondo livello) che a loro volta si concretizzano in elementi di valutazione quali-quantitativi di ciascun aspetto del servizio. Lo schema della struttura così delineata è riportato nella successiva Tavola 1.

Per ciascuno degli indicatori di terzo livello è stata introdotta una griglia di valutazione secondo una scala numerica 0-100, in misura proporzionale al grado di aderenza allo standard di riferimento tendenziale da raggiungere.

Il passaggio dal terzo al secondo livello e successivamente al primo livello, ha previsto l’introduzione di fattori di ponderazione relativi al grado di importanza che ciascun fattore rappresenta rispetto all’erogazione del servizio. Il risultato finale è quindi un valore numerico compreso tra 0 e 100: per consentire una più agevole interpretazione dei dati è stata introdotta una chiave di lettura simbolica dei valori numerici ottenuti per ciascuno dei fattori di primo livello.

### Giudizio sintetico finale

	<b>Intervallo punteggio</b>	<b>Definizione</b>
+	91 - 100	Risponde pienamente agli standard tendenziali da raggiungere
+/ <input type="checkbox"/>	76 - 90	Risponde in misura sostanzialmente adeguata agli standard tendenziali da raggiungere
<input type="checkbox"/>	61 - 75	Risponde sufficientemente agli standard tendenziali da raggiungere
<input type="checkbox"/> /-	41 - 60	Risponde solo in minima parte agli standard tendenziali da raggiungere
-	0 - 40	Non risponde agli standard tendenziali da raggiungere

Nel prosieguo del capitolo viene presentata una sintetica descrizione degli indicatori utilizzati nelle rilevazioni (21 indicatori di terzo livello raggruppati in 8 indicatori di secondo livello) e del relativo standard di riferimento inteso come livello di qualità erogata che da raggiungere.

Tav. 1 - LIVELLI DI SERVIZIO QUANTITATIVI E QUALITATIVI

INDICATORI I LIVELLO	INDICATORI II LIVELLO	INDICATORI III LIVELLO	STANDARD TENDENZIALI DA RAGGIUNGERE	
<b>1. Accessibilità al contact center</b>	1. Reperibilità	1. Mezzi utilizzati per pubblicizzare il servizio	Immediata reperibilità	
	2. Costo del servizio e trasparenza del costo	1. Tipologia numero utilizzato e relativo costo	Numero verde	
	3. Accesso alle informazioni	1. Accessibilità da cellulare e fuori distretto	Piena accessibilità	
		2. Esito del tentativo di contatto	100% di contatto avvenuto	
		3. Tipologia risposta fornita dal disco	Informativa	
	4. Tempi di attesa	1. Tempi di risposta	95% entro i 20 secondi	
		2. Tempi di attesa (per la risposta dell'operatore)	95% entro i 20 secondi	
		3. Tempi di attesa (per la formulazione della prima domanda)	100% entro 1 minuto	
	<b>2. Qualità del contatto con gli utenti</b>	1. Apertura chiamata	1. Identificazione dell'operatore	Identificazione spontanea dell'operatore nel 100%
			2. Saluto di accoglienza	Presente nel 100%
3. Forma di identificazione			Nome per i servizi di informazione, codice per i servizi di assistenza	
4. Identificazione dell'Ente			Presente nel 100%	
2. Chiusura chiamata		1. Identificazione operatore	Presente nel 100%	
		2. Identificazione dell'ente	Presente nel 100%	
		3. Saluto di congedo	Presente nel 100%	
<b>3. Qualità delle risposte</b>	1. Qualità dell'interazione	1. Disponibilità	Almeno sufficiente nel 100%	
		2. Chiarezza espositiva	Almeno sufficiente nel 100%	
		3. Comprensione	Almeno sufficiente nel 100%	
		4. Problem solving	Almeno sufficiente nel 100%	
	2. Qualità delle informazioni fornite	1. Livello delle risposte	Esauriente nel 100%	
		2. Procedura della risposta	Diretta nel 100%	

*Per gli standard espressi in percentuale può essere ammesso uno scostamento del 5-10%.*



## ANALISI DEI LIVELLI DI SERVIZIO QUANTITATIVI E QUALITATIVI

Per l'analisi dei LIVELLI DI SERVIZIO QUANTITATIVI E QUALITATIVI, è stata utilizzata una scheda di raccolta dati composta da 21 elementi di valutazione (o indicatori di terzo livello). Detti elementi sono stati definiti sulla base di parametri che l'Agenzia reputa essere caratterizzanti il servizio di contact center.

I 21 elementi di valutazione (in grassetto nel testo) sono stati successivamente raggruppati fino ad ottenere 3 indicatori di primo livello ovvero:

1. accessibilità al contact center;
2. qualità del contatto con gli utenti;
3. 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.

In ragione della natura dei servizi analizzati, la reperibilità attraverso i principali strumenti di ricerca (elenchi telefonici, internet, pubblicità locale), nonché la trasparenza sul costo del servizio, forniscono un primo elemento importante circa l'efficienza dello stesso. In tal senso, risulta fondamentale che le aziende diano una buona visibilità al servizio offerto sui principali **mezzi di divulgazione**, comunicandone obiettivi e costo. Relativamente alla **tipologia di numero** da utilizzare, trattandosi di pubblici servizi, sarebbe opportuno che la scelta dell'erogatore fosse quella del numero verde (costo zero per l'utente) o un numero a tariffa urbana.

Nell'ambito dei servizi analizzati, viene valutata la piena **accessibilità da cellulare e fuori distretto** agli stessi; riguardo all'accesso da fuori distretto farebbero eccezione quei servizi strettamente legati al territorio (ad esempio: ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti, guasti idrici o elettrici).

L'**esito del tentativo di contatto** dovrebbe essere sempre e comunque quello di ricevere una risposta, sia da parte di un disco che direttamente dall'operatore. A tal proposito va fatta una distinzione che riguarda eventualmente la **tipologia di risposta fornita dal disco**: essa rappresenta generalmente un messaggio di attesa che anticipa la risposta dell'operatore in quel momento impegnato in altra conversazione e può semplicemente invitare ad attendere la risposta del primo operatore disponibile oppure fornire anche informazioni e/o fare pubblicità.

In qualche caso, la risposta del disco sostituisce totalmente quella dell'operatore, attraverso l'utilizzo di un sistema ad albero di risposte precodificate a riconoscimento vocale o da tastiera. In generale, questo tipo di soluzione può essere adottato, senza troppo incidere negativamente sulla qualità, per servizi non complessi e a scarso valore aggiunto (fornitura di indirizzi, numeri di telefono, orari), ma in ogni caso rappresentano una criticità verso utenti anziani o non particolarmente portati all'uso delle tecnologie e, quindi, è opportuno che siano sempre accompagnati dalla possibilità di parlare con gli operatori.

I **tempi di risposta**, sia che essa arrivi da disco che da operatore, rappresentano il tempo che intercorre dal momento in cui l'utente sente il segnale di linea, ovvero quando il telefono inizia a squillare, al momento in cui vi è una risposta. Il livello tendenzialmente da raggiungere è quello della risposta entro 20 secondi (2-3 squilli).

Per **tempi di attesa** si intende invece il tempo che intercorre da quando vi è una risposta automatica (disco) al momento in cui si riesce a parlare con un operatore. Anche in questo caso, il livello ottimale è rappresentato dai 20 secondi massimi di attesa.

Altro indicatore, altrettanto importante, legato ai tempi di attesa, è quello dei **tempi di attesa per la formulazione della prima domanda**, ossia il tempo che intercorre da quando si ottiene una risposta a quando si riesce a parlare con un operatore al quale si possa esporre il motivo della chiamata. Il livello tendenzialmente da raggiungere è quello dell'esposizione del motivo entro 1 minuto.

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.

Le regole base di un buon operatore di contact center prevedono che la conversazione si apra, nell'ordine, con il saluto, l'identificazione dell'ente/azienda, l'identificazione dell'operatore.

In ragione della natura dei servizi analizzati, l'**identificazione dell'operatore** nonché il **saluto di cortesia** dovrebbe sempre avvenire spontaneamente; relativamente alla **forma di identificazione**, in generale può essere ritenuto sufficiente il nome dell'operatore, tuttavia in caso di reclami o gestione di pratiche complesse è consigliabile, adottare soluzioni che consentano l'identificazione univoca dell'operatore; l'**identificazione dell'Ente**, così come quella dell'operatore, dovrebbe avvenire sempre e spontaneamente, in quanto personalizza il servizio e conferisce autorevolezza all'operatore.

Analoga cura a questi aspetti deve essere riposta nella fase di chiusura della chiamata, in quanto davanti a casi particolarmente complessi, che richiedono un eventuale secondo contatto con l'utente, è buona norma ricordargli con chi ha parlato. In chiusura di conversazione, il **saluto di congedo** dovrebbe avvenire sempre e spontaneamente.

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'attività di assistenza.

La **disponibilità** rientra nell'atteggiamento con il quale l'operatore si pone verso l'utente ed è una prerogativa essenziale di chi è preposto al contatto con la clientela.

La **chiarezza espositiva** con la quale l'operatore gestisce il contatto telefonico passa attraverso il tono, il timbro della voce, la capacità di scandire le parole e di esporre in maniera concisa. La chiarezza espositiva rappresenta il cuore del contatto tra utente ed operatore in funzione della risoluzione del caso, sia esso una semplice richiesta di informazione che l'apertura di una pratica complessa.

Allo stesso modo, la **comprensione** da parte dell'operatore della richiesta che gli viene dall'utente rappresenta la possibilità di chiudere positivamente e rapidamente un contatto con la piena soddisfazione dell'utente stesso.

Un ultimo indicatore legato alla qualità della risposta è la capacità dell'operatore di risolvere il problema o più genericamente fornire una risposta esaustiva che indirizzi correttamente l'utente (**problem solving**).

Generalmente le richieste che arrivano al contact center si dividono in due grandi tipologie: richieste di informazioni e richieste di assistenza.

La procedura di risposta adottata per la gestione del contatto può prevedere uno o più livelli interni (gruppi di operatori formati su specifiche tipologie di richieste, ad esempio primo livello informativo ed un secondo livello di assistenza).

Nel caso di richieste di informazioni, il **livello delle risposte** tiene conto della possibilità e/o capacità dell'operatore di fornire la risposta; esso è in particolare legato alla cortesia ed alla chiarezza espositiva, mentre la comprensione e il problem solving appaiono meno importanti.

Nell'ambito della **procedura di risposta**, le richieste di informazioni possono rappresentare l'unico obiettivo del servizio oppure il primo livello di un servizio più complesso; in alcuni casi particolari l'operatore, dopo aver verificato che non si tratti di una sua carenza consultando le procedure o facendosi aiutare da un collega, passa il caso ad un operatore più esperto o al suo team leader (escalation). Per le richieste di informazioni che, per definizione, sono di semplice risoluzione, il ricorso ad aiuti o passaggi non dovrebbe avvenire o, quanto meno, essere minimo e impercettibile per l'utente.

Nel caso in cui si trattasse invece di richieste di assistenza, queste possono rappresentare il secondo livello interno o costituire l'obiettivo primario del servizio; in alcuni casi particolari l'operatore, dopo aver verificato che non si tratti di una sua carenza consultando le procedure o facendosi aiutare da un collega, passa il caso ad un operatore più esperto, al suo team leader o ad altro reparto competente (escalation). Per le richieste di assistenza che, per definizione, sono più complesse delle semplici richieste di informazioni, il ricorso ad aiuti o passaggi può avvenire, a patto che non si allunghino i tempi di attesa e che gli eventuali passaggi siano motivati all'utente.

### 3. Analisi delle performance dei contact center

#### 3.1 Servizio ChiamaRoma 060606 (limitatamente alle informazioni sulla Tariffa Rifiuti)

Il servizio oggetto dell'indagine è il contact center (060606) relativo al servizio Ta.Ri. svolto per conto di AMA. Le rilevazioni sono state effettuate nei mesi di novembre-dicembre 2004.

In questo capitolo vengono riportate le sintesi dei giudizi quali-quantitativi (valori), le cui analisi di dettaglio sono integralmente proposte in appendice.

ANALISI DEI LIVELLI DI SERVIZIO QUANTITATIVI E QUALITATIVI							
1. Accessibilità al Contact Center				2. Qualità del contatto con gli utenti		3. Qualità delle risposte	
1.Reperibilità	2.Costo e trasparenza	3.Accesso alle informazioni	4.Tempi di attesa	1.Apertura chiamata	2.Chiusura chiamata	1.Qualità dell'interazione	2.Qualità delle informazioni fornite
100	50	80	78	95	39	87	71
79/100 (+/□)				72/100 (□)		79/100 (+/□)	

#### Legenda

	Intervallo punteggio	Definizione
+	91 - 100	Risponde pienamente agli standard tendenziali da raggiungere
+/□	76 - 90	Risponde in misura sostanzialmente adeguata gli standard tendenziali da raggiungere
□	61 - 75	Risponde sufficientemente agli standard tendenziali da raggiungere
□/-	41 - 60	Risponde solo in minima parte agli standard tendenziali da raggiungere
-	0 - 40	Non risponde agli standard tendenziali da raggiungere

La sintesi dei risultati evidenzia un discreto livello di qualità nella gestione dei flussi telefonici (accessibilità) e delle risposte fornite (interazione e qualità delle informazioni), testimoniato ad esempio dal 75% di esiti positivi di contatto (standard tendenziale: 100%) e dal 73% dei contatti con tempi di attesa entro un minuto (standard tendenziale: 100%).

Sufficientemente adeguata la qualità nel contatto con gli utenti anche se la fase di chiusura chiamata rappresenta un elemento di criticità: si evidenziano margini per migliorare il servizio, ad esempio attraverso l'identificazione dell'operatore (2% dei casi rilevati a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%) e dell'ente (33% dei casi rilevati a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%).

I dati di analisi raccolti evidenziano un discreto livello generale di qualità dei servizi resi agli utenti.

Nella tabella che segue vengono riportati i livelli di giudizio sintetici ottenuti nel corso della precedente indagine del 2003, a confronto con gli attuali.

	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>Tendenza</b>
<b>Accessibilità al Contact Center</b>	+	+/ <input type="checkbox"/>	↓
<b>Qualità del contatto con gli utenti</b>	+/ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	↓
<b>Qualità delle risposte</b>	+	+/ <input type="checkbox"/>	↓

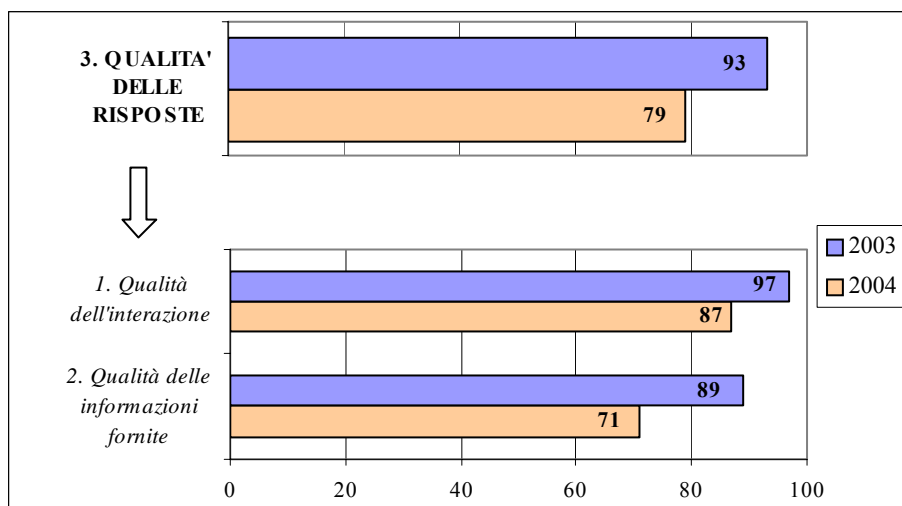
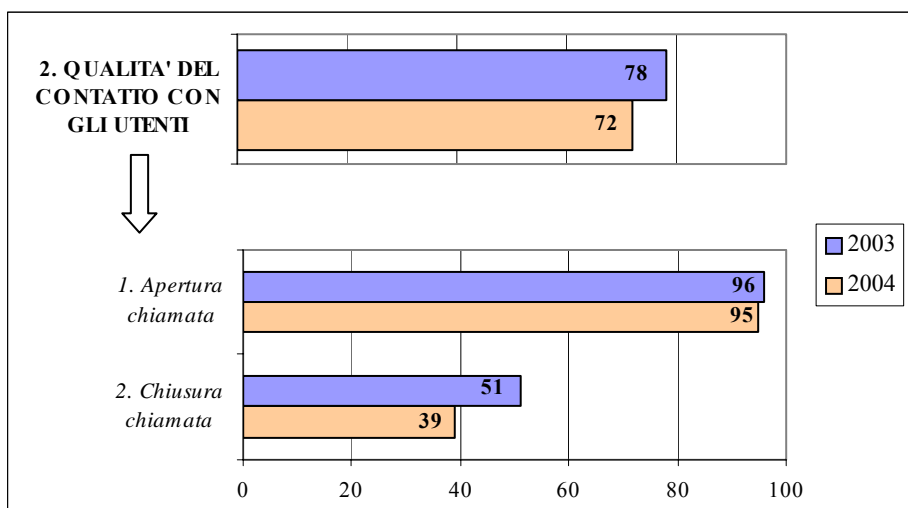
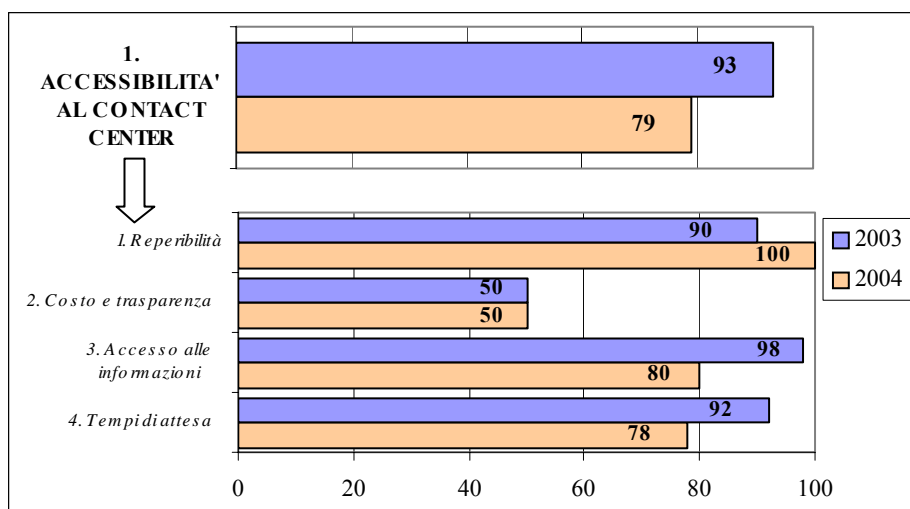
Nella pagina seguente sono invece riportati in forma grafica i valori puntuali ottenuti per gli indicatori di I e II livello nel 2003 e 2004.

Si registra una generale tendenza alla diminuzione di tutti gli indicatori di I livello, anche se il giudizio complessivo permane ben al di sopra della sufficienza.

Per l'indicatore "Accessibilità al Contact Center" tale diminuzione è da attribuirsi agli indicatori di II livello relativi all' "Accesso alle informazioni" (che passa da 98 a 80) ed ai "Tempi di attesa" (che passa da 92 a 78).

Per l'indicatore "Qualità del contatto con gli utenti" la diminuzione è legata alla fase di "Chiusura chiamata" (che diminuisce da 51 a 39), mentre per la "Qualità delle risposte" la tendenza negativa è da attribuirsi principalmente alla "Qualità delle informazioni fornite" (che scende da 89 a 71).

Si osserva che pressoché tutti gli indicatori di II livello hanno avuto un peggioramento più o meno marcato, e che permangono i pochi punti di criticità segnalati nel corso della precedente indagine (vedi: fase di chiusura chiamata).



### 3.2 ACEA Telesportello servizi commerciali – 800.130.330

Il servizio oggetto dell'indagine è il contact center ACEA per i servizi di carattere commerciale. Le rilevazioni sono state effettuate nei mesi di novembre-dicembre 2004.

FASE A - ANALISI DEI LIVELLI DI SERVIZIO QUANTITATIVI E QUALITATIVI							
A.1. Accessibilità al Contact Center				A.2. Qualità del contatto con gli utenti		A.3. Qualità delle risposte	
1.Reperibilità	2.Costo e trasparenza	3.Accesso alle informazioni	4.Tempi di attesa	1.Apertura chiamata	2.Chiusura chiamata	1.Qualità dell'interazione	2.Qualità delle informazioni fornite
100	75	71	69	95	40	90	78
71/100 (□)				73/100 (□)		84/100 (+/□)	

#### Legenda

	Intervallo punteggio	Definizione
+	91 - 100	Risponde pienamente agli standard tendenziali da raggiungere
+/ <input type="checkbox"/>	76 - 90	Risponde in misura sostanzialmente adeguata gli standard tendenziali da raggiungere
<input type="checkbox"/>	61 - 75	Risponde sufficientemente agli standard tendenziali da raggiungere
<input type="checkbox"/> /-	41 - 60	Risponde solo in minima parte agli standard tendenziali da raggiungere
-	0 - 40	Non risponde agli standard tendenziali da raggiungere

La sintesi dei risultati evidenzia un sufficiente livello di qualità nella gestione dei flussi telefonici ma non ancora prossimo agli standard da raggiungere: elementi di criticità sono rappresentati sia dal valore degli esiti positivi di contatto (64% a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%) che dai tempi di attesa (ad esempio solo nel 39% dei casi i tempi di attesa per la risposta dell'operatore non hanno superato i venti secondi a fronte di uno standard tendenziale pari al 95%), i cui livelli ancora non pienamente adeguati determinano una potenziale barriera all'accesso del servizio.

La qualità nel contatto con gli utenti risulta sufficientemente adeguata anche se la fase di chiusura chiamata rappresenta un elemento di criticità: margini per migliorare il servizio possono essere individuati nell'identificazione degli operatori (che avviene solo nel 2% dei casi a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%) e l'identificazione dell'ente (solo nel 7% dei casi a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%). Per quanto attiene infine la qualità delle risposte, si registra un discreto livello sia per quanto attiene la qualità dell'interazione sia, in minor misura, nella qualità delle informazioni fornite.

Nella tabella che segue vengono riportati i livelli di giudizio sintetici ottenuti nel corso della precedente indagine del 2003, a confronto con gli attuali.

	2003	2004	Tendenza
<b>Accessibilità al Contact Center</b>	<input type="checkbox"/> /-	<input type="checkbox"/>	↑
<b>Qualità del contatto con gli utenti</b>	<input type="checkbox"/> /-	<input type="checkbox"/>	↑
<b>Qualità delle risposte</b>	+	+/ <input type="checkbox"/>	↓

Nella pagina seguente sono invece riportati in forma grafica i valori puntuali ottenuti per gli indicatori di I e II livello nel 2003 e 2004.

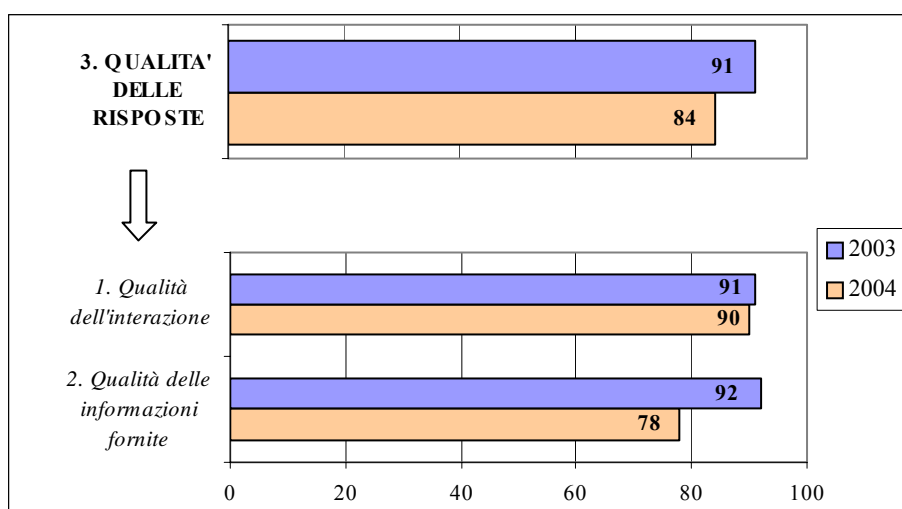
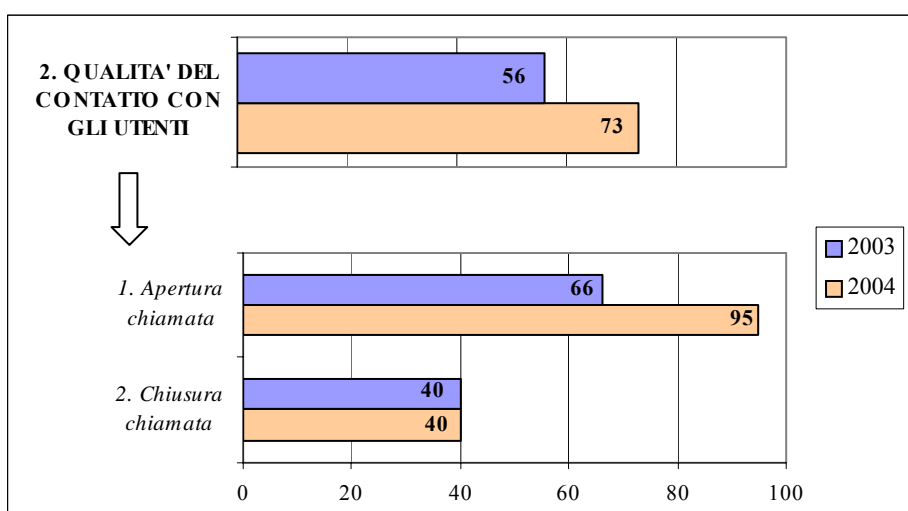
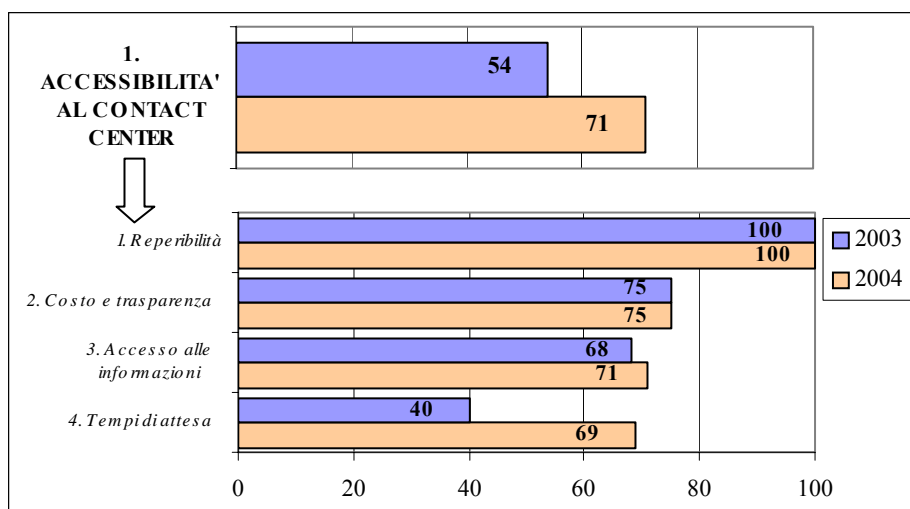
Si registra una tendenza al miglioramento per tutti gli indicatori di I livello, ad eccezione della “qualità delle risposte”; il giudizio complessivo evidenzia per tutti gli indicatori il raggiungimento parziale degli standard tendenziali.

Per l’indicatore “Accessibilità al Contact Center” tale miglioramento è da attribuirsi essenzialmente all’indicatore di II livello relativo ai “Tempi di attesa” (che passa da 40 a 69).

Per l’indicatore “Qualità del contatto con gli utenti” l’aumento è legato alla fase di “Apertura chiamata” (che passa da 66 a 95), mentre per la “Qualità delle risposte” la tendenza negativa è da attribuirsi alla “Qualità delle informazioni fornite” (che passa da 92 a 78).

Si osserva che pressoché tutti gli indicatori di II livello hanno avuto un miglioramento più o meno marcato (ad eccezione della “qualità delle informazioni”), e che molti dei punti di criticità segnalati nel corso della precedente indagine sono ora in fase di superamento, segno che il processo di riorganizzazione del Contact Center avviato da ACEA nel corso dei primi mesi del 2004 sta iniziando a dare i suoi primi risultati positivi.





### 3.3 ACEA Segnalazione guasti elettrici – 800.130.332

Il servizio oggetto dell'indagine è il contact center ACEA per la segnalazione dei guasti elettrici. Le rilevazioni sono state effettuate nei mesi di novembre-dicembre 2004.

FASE A - ANALISI DEI LIVELLI DI SERVIZIO QUANTITATIVI E QUALITATIVI							
A.1. Accessibilità al Contact Center				A.2. Qualità del contatto con gli utenti		A.3. Qualità delle risposte	
1.Reperibilità	2.Costo e trasparenza	3.Accesso alle informazioni	4.Tempi di attesa	1.Apertura chiamata	2.Chiusura chiamata	1.Qualità dell'interazione	2.Qualità delle informazioni fornite
100	100	70	42	50	40	100	100
56/100 (□/-)				46/100 (□/-)		100/100 (+)	

#### Legenda

	Intervallo punteggio	Definizione
+	91 - 100	Risponde pienamente agli standard tendenziali da raggiungere
+/□	76 - 90	Risponde in misura sostanzialmente adeguata gli standard tendenziali da raggiungere
□	61 - 75	Risponde sufficientemente agli standard tendenziali da raggiungere
□/-	41 - 60	Risponde solo in minima parte agli standard tendenziali da raggiungere
-	0 - 40	Non risponde agli standard tendenziali da raggiungere

La sintesi dei risultati evidenzia un insufficiente livello di qualità nella gestione dei flussi telefonici dovuto al fatto che gli standard vengono soddisfatti solo in minima parte: elemento di indubbia criticità è rappresentato dal valore dei tempi di attesa (ad esempio solo nel 26% dei casi i tempi di attesa per la formulazione della prima domanda all'operatore non hanno superato un minuto a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%), il cui basso livello determina una significativa barriera all'accesso del servizio. Occorre altresì segnalare che una volta che si sia superata la soglia si evidenzia una ottima qualità delle risposte fornite.

La qualità del contatto con gli utenti sia in fase di apertura che chiusura di chiamata appare soddisfare solo in minima parte lo standard di servizio, in particolare per ciò che concerne la chiusura, dove si segnala la totale assenza di identificazione sia degli operatori che dell'ente (standard tendenziali entrambi pari al 100%).

Nella tabella che segue vengono riportati i livelli di giudizio sintetici ottenuti nel corso della precedente indagine del 2003, a confronto con gli attuali.

	2003	2004	Tendenza
<b>Accessibilità al Contact Center</b>	□/-	□/-	↔
<b>Qualità del contatto con gli utenti</b>	□/-	□/-	↔
<b>Qualità delle risposte</b>	+	+	↔

Nella pagina seguente sono invece riportati in forma grafica i valori puntuali ottenuti per gli indicatori di I e II livello nel 2003 e 2004.

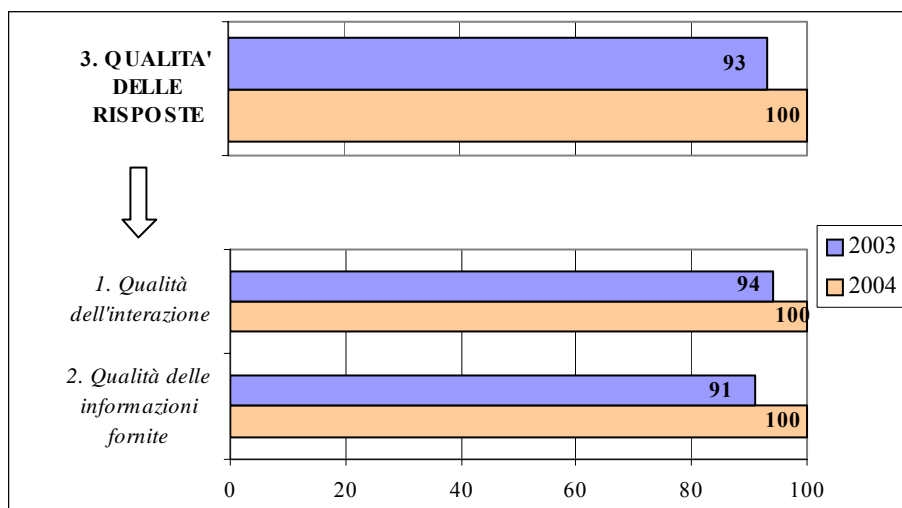
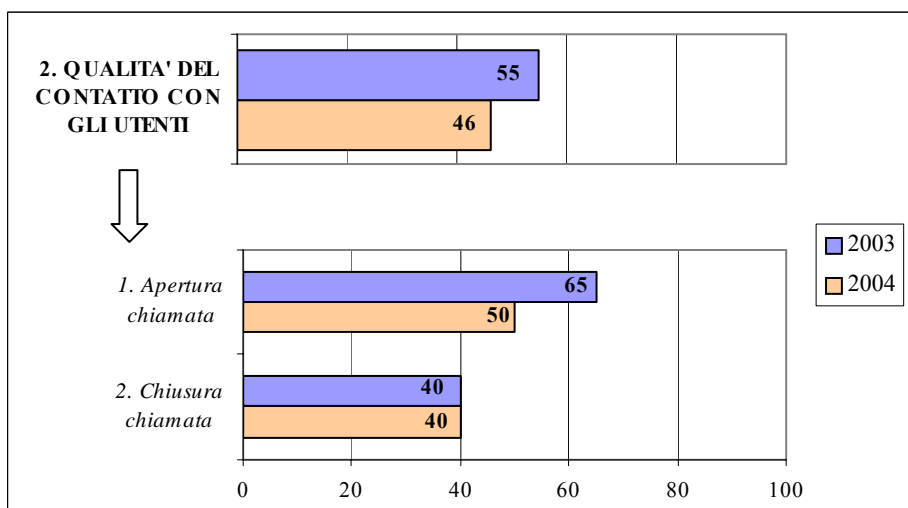
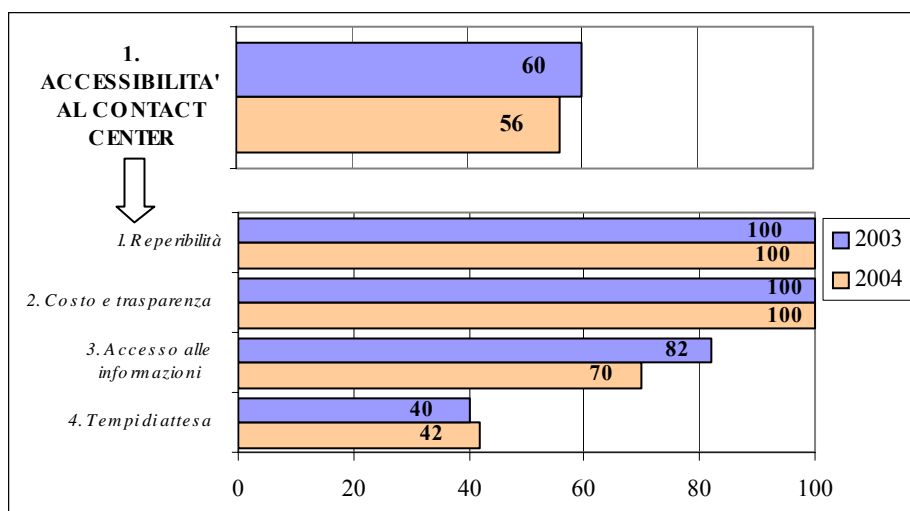
Si registra una sostanziale conferma dei dati relativi ai tre indicatori di I livello; il giudizio complessivo, pertanto, permane negativo per la “Accessibilità” e la “Qualità del contatto con gli utenti” mentre raggiunge pienamente lo standard per la “qualità delle informazioni fornite”.

Per l’indicatore “Accessibilità al Contact Center”, il cui livello di giudizio sintetico permane costante, si registra pur tuttavia un peggioramento dell’indicatore II livello relativo all’“Accesso alle informazioni” (che passa da 82 a 70).

Per l’indicatore “Qualità del contatto con gli utenti” il cui livello di giudizio sintetico permane costante, si registra pur tuttavia un peggioramento dell’indicatore II livello relativo all’“Apertura chiamata” (che passa da 65 a 50).

Per l’indicatore “Qualità delle risposte”, il cui livello di giudizio sintetico permane costante, si registra pur tuttavia un miglioramento di entrambi gli indicatori di II livello che raggiungono pienamente lo standard tendenziale (100).

Si osserva che tutti gli indicatori di II livello per i quali era stata segnalata una evidente criticità nel corso della precedente indagine, sono rimasti ancora a livelli di qualità non soddisfacenti, dato da considerarsi ancor più critico se messo in relazione ai processi di riorganizzazione avviati dalla società ed all’intervallo temporale trascorso.



### 3.4 ACEA Segnalazione guasti idrici – 800.130.335

Il servizio oggetto dell'indagine è il contact center ACEA per la segnalazione dei guasti idrici. Le rilevazioni sono state effettuate nei mesi di novembre-dicembre 2004.

FASE A – ANALISI DEI LIVELLI DI SERVIZIO QUANTITATIVI E QUALITATIVI							
A.1. Accessibilità al Contact Center				A.2. Qualità del contatto con gli utenti		A.3. Qualità delle risposte	
1.Reperibilità	2.Costo e trasparenza	3.Accesso alle informazioni	4.Tempi di attesa	1.Apertura chiamata	2.Chiusura chiamata	1.Qualità dell'interazione	2.Qualità delle informazioni fornite
100	100	85	77	50	40	100	100
<b>81/100 (+/□)</b>				<b>46/100 (□/-)</b>		<b>100/100 (+)</b>	

#### Legenda

	Intervallo punteggio	Definizione
+	91 - 100	Risponde pienamente agli standard tendenziali da raggiungere
+/□	76 - 90	Risponde in misura sostanzialmente adeguata gli standard tendenziali da raggiungere
□	61 - 75	Risponde sufficientemente agli standard tendenziali da raggiungere
□/-	41 - 60	Risponde solo in minima parte agli standard tendenziali da raggiungere
-	0 - 40	Non risponde agli standard tendenziali da raggiungere

La sintesi dei risultati evidenzia una discreta adeguatezza nel livello di qualità nella gestione dei flussi telefonici: ulteriori margini di miglioramento possono essere conseguiti attraverso la diminuzione dei tempi di attesa (nel 69% dei casi è possibile formulare la domanda all'operatore entro un minuto).

La qualità del contatto con gli utenti sia in fase di apertura che chiusura di chiamata appare soddisfare solo in minima parte lo standard di servizio, in particolare per ciò che concerne la chiusura, dove si segnala la totale assenza di identificazione sia degli operatori che dell'ente (standard tendenziali entrambi pari al 100%).

Per quanto attiene infine la qualità delle risposte, si registra un eccellente livello sia per quanto attiene la qualità dell'interazione sia nella qualità delle informazioni fornite.

Nella tabella che segue vengono riportati i livelli di giudizio sintetici ottenuti nel corso della precedente indagine del 2003, a confronto con gli attuali.

	2003	2004	Tendenza
<b>Accessibilità al Contact Center</b>	□	+/□	↑
<b>Qualità del contatto con gli utenti</b>	□/-	□/-	↔
<b>Qualità delle risposte</b>	+	+	↔

Nella pagina seguente sono invece riportati in forma grafica i valori puntuali ottenuti per gli indicatori di I e II livello nel 2003 e 2004.

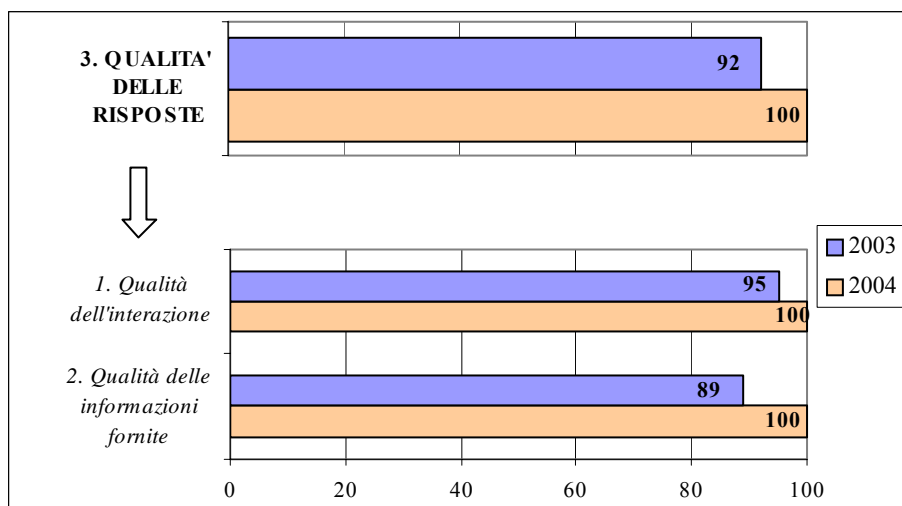
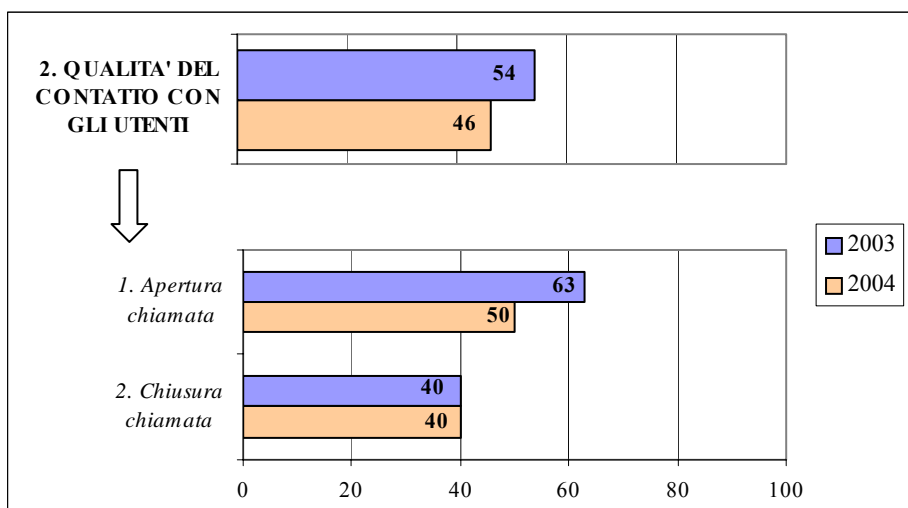
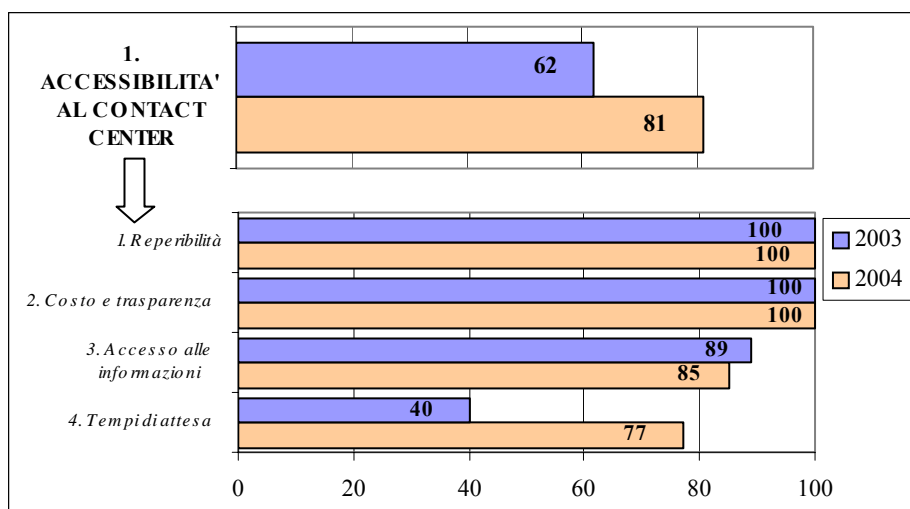
Si registra una sostanziale conferma dei dati relativi ai tre indicatori di I livello, ad eccezione del miglioramento conseguito dalla “Accessibilità al contact center”; il giudizio complessivo, pertanto, permane negativo per la “Qualità del contatto con gli utenti” mentre risulta pressoché adeguato agli standard per gli altri due indicatori.

Per l’indicatore “Accessibilità al Contact Center”, il miglioramento è da attribuirsi al considerevole aumento dell’indicatore dei “Tempi di attesa” (che passa da 40 a 77).

Per l’indicatore “Qualità del contatto con gli utenti” il cui livello di giudizio sintetico permane costante, si registra un peggioramento dell’indicatore II livello relativo all’“Apertura chiamata” (che passa da 63 a 50).

Per l’indicatore “Qualità delle risposte”, il cui livello di giudizio sintetico permane costante, si registra un miglioramento di entrambi gli indicatori di II livello che raggiungono pienamente lo standard tendenziale (100).

Si osserva che a fronte del consistente miglioramento ottenuto nell’“Accessibilità al Contact Center”, permane la criticità già segnalata nel corso della precedente indagine relativa alla “Qualità del contatto con gli utenti” sia in fase di apertura che chiusura di chiamata.



### 3.5 ACEA Segnalazione guasti Illuminazione pubblica – 800.130.336

Il servizio oggetto dell'indagine è stato il contact center ACEA per la segnalazione guasti dell'illuminazione pubblica. Le rilevazioni sono state effettuate nei mesi di novembre-dicembre 2004.

ANALISI DEI LIVELLI DI SERVIZIO QUANTITATIVI E QUALITATIVI - 2004							
1. Accessibilità al Contact Center				2. Qualità del contatto con gli utenti		3. Qualità delle risposte	
1.Reperibilità	2.Costo e trasparenza	3.Accesso alle informazioni	4.Tempi di attesa	1.Apertura chiamata	2.Chiusura chiamata	1.Qualità dell'interazione	2.Qualità delle informazioni fornite
100	100	80	72	86	79	93	88
77/100 (+/□)				83/100 (+/□)		91/100 (+)	

#### Legenda

	Intervallo punteggio	Definizione
+	91 - 100	Risponde pienamente agli standard tendenziali da raggiungere
+/□	76 - 90	Risponde in misura sostanzialmente adeguata agli standard tendenziali da raggiungere
□	61 - 75	Risponde sufficientemente agli standard tendenziali da raggiungere
□/-	41 - 60	Risponde solo in minima parte agli standard tendenziali da raggiungere
-	0 - 40	Non risponde agli standard tendenziali da raggiungere

La sintesi dei risultati evidenzia una discreta adeguatezza nel livello di qualità nella gestione dei flussi telefonici: ulteriori margini di miglioramento possono essere conseguiti attraverso la diminuzione dei tempi di attesa (solo nel 20% dei casi si riceve risposta dall'operatore entro venti secondi dalla risposta del disco).

La qualità del contatto con gli utenti sia in fase di apertura che chiusura di chiamata, risponde in maniera discretamente adeguata agli standard di servizio.

Per quanto attiene infine la qualità delle risposte, si registra un buon livello sia per quanto attiene la qualità dell'interazione sia nella qualità delle informazioni fornite; il livello raggiunto risponde adeguatamente agli standard tendenziali.



Nella tabella che segue vengono riportati i livelli di giudizio sintetici ottenuti nel corso della precedente indagine del 2003, a confronto con gli attuali.

<b>CONFRONTO DEI GIUDIZI SINTETICI FINALI</b>			
	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>Tendenza</b>
<b>Accessibilità al Contact Center</b>	□	+/□	↑
<b>Qualità del contatto con gli utenti</b>	□/-	+/□	↑↑
<b>Qualità delle risposte</b>	+	+	↔

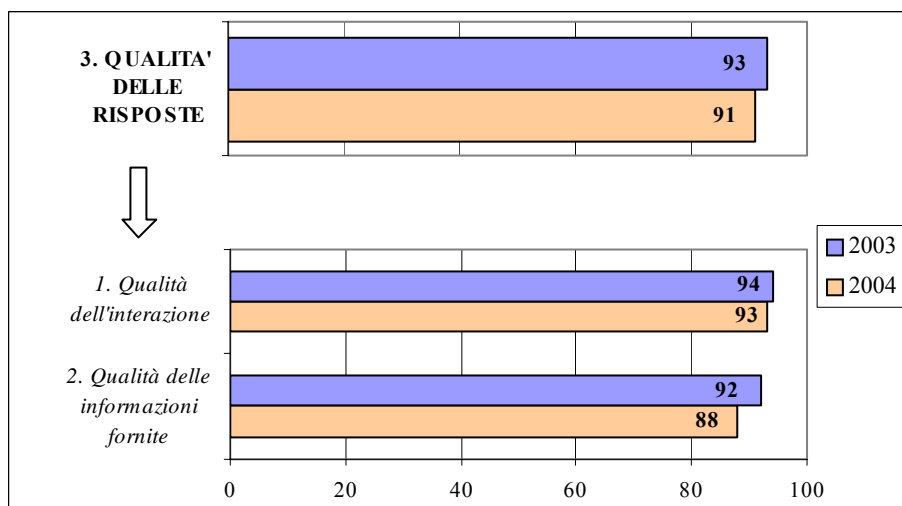
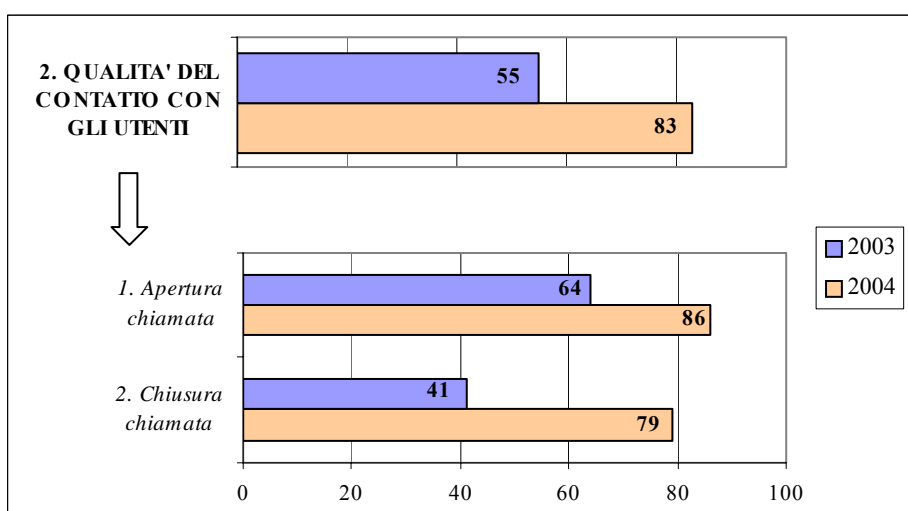
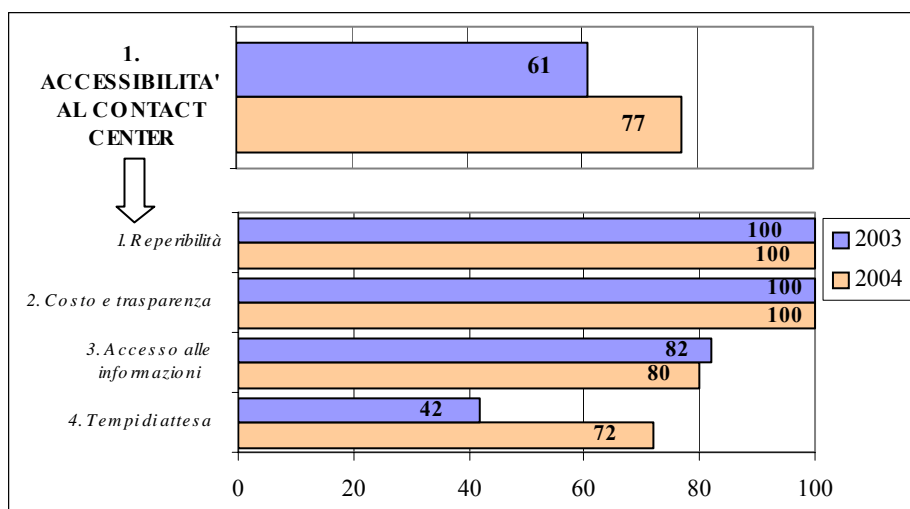
Nella pagina seguente sono invece riportati in forma grafica i valori puntuali ottenuti per gli indicatori di I e II livello nel 2003 e 2004.

Si registra una consistente tendenza al miglioramento per i primi due indicatori di I livello; il giudizio complessivo evidenzia per tutti gli indicatori il raggiungimento quasi completo degli standard tendenziali.

Per l'indicatore "Accessibilità al Contact Center" tale miglioramento è da attribuirsi essenzialmente all'indicatore di II livello relativo ai "Tempi di attesa" (che passa da 42 a 72).

Per l'indicatore "Qualità del contatto con gli utenti" il forte aumento è legato sia alla fase di "Apertura chiamata" (che passa da 64 a 86) sia a quella di "Chiusura chiamata" (che passa da 41 a 79).

Si osserva che pressoché tutti gli indicatori di II livello (ad eccezione di alcuni che sono rimasti sostanzialmente costanti) hanno avuto un miglioramento più o meno marcato, e che tutti i punti di criticità segnalati nel corso della precedente indagine sono ora in fase di superamento, segno che il processo di riorganizzazione del Contact Center avviato da ACEA nel corso dei primi mesi del 2004 sta iniziando a dare i suoi primi risultati positivi.



### 3.6 AMA SpA – 800.867.035

Il servizio oggetto dell'indagine è il contact center AMA. Le rilevazioni sono state effettuate nei mesi di novembre-dicembre 2004.

FASE A - ANALISI DEI LIVELLI DI SERVIZIO QUANTITATIVI E QUALITATIVI							
A.1. Accessibilità al Contact Center				A.2. Qualità del contatto con gli utenti		A.3. Qualità delle risposte	
1.Reperibilità	2.Costo e trasparenza	3.Accesso alle informazioni	4.Tempi di attesa	1.Apertura chiamata	2.Chiusura chiamata	1.Qualità dell'interazione	2.Qualità delle informazioni fornite
100	100	93	34	95	37	98	87
61/100 (□)				72/100 (□)		93/100 (+)	

#### Legenda

	Intervallo punteggio	Definizione
+	91 - 100	Risponde pienamente agli standard tendenziali da raggiungere
+/□	76 - 90	Risponde in misura sostanzialmente adeguata gli standard tendenziali da raggiungere
□	61 - 75	Risponde sufficientemente agli standard tendenziali da raggiungere
□/-	41 - 60	Risponde solo in minima parte agli standard tendenziali da raggiungere
-	0 - 40	Non risponde agli standard tendenziali da raggiungere

La sintesi dei risultati evidenzia un sufficiente livello di qualità nella gestione dei flussi telefonici. Tuttavia il valore dei tempi di attesa rappresenta un elemento di indubbia criticità che determina una potenziale barriera all'accesso del servizio (ad esempio: in nessun caso la risposta dell'operatore è avvenuta entro i venti secondi dalla risposta del disco, a fronte di uno standard tendenziale pari al 95%).

Buona la qualità nel contatto con gli utenti in apertura di chiamata, mentre in fase di chiusura si evidenziano margini per migliorare il servizio, ad esempio attraverso l'identificazione spontanea dell'operatore (0% dei casi rilevati a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%).

La qualità delle risposte fornite risulta adeguata agli standard tendenziali da raggiungere.

Nella tabella che segue vengono riportati i livelli di giudizio sintetici ottenuti nel corso della precedente indagine del 2003, a confronto con gli attuali.

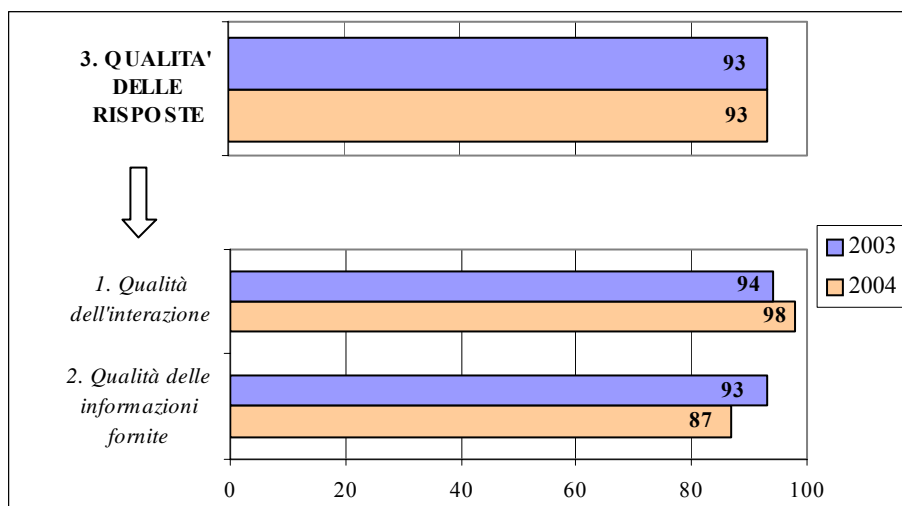
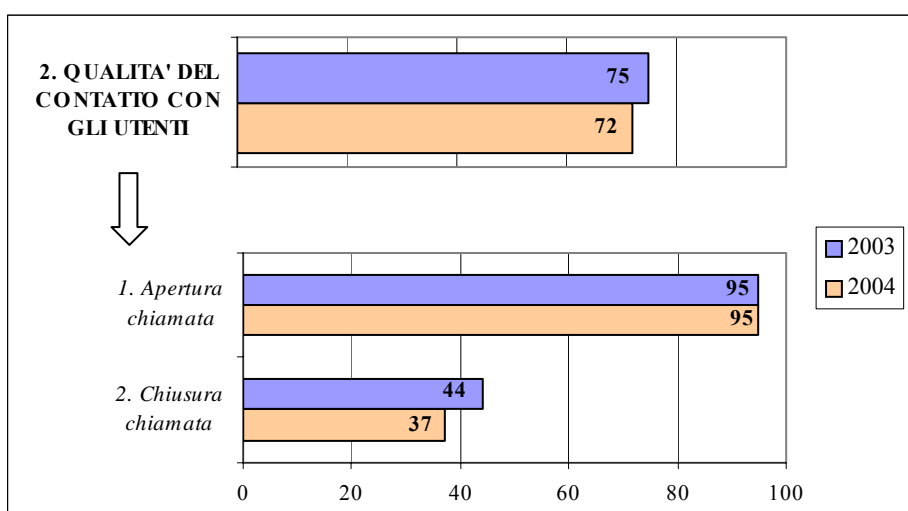
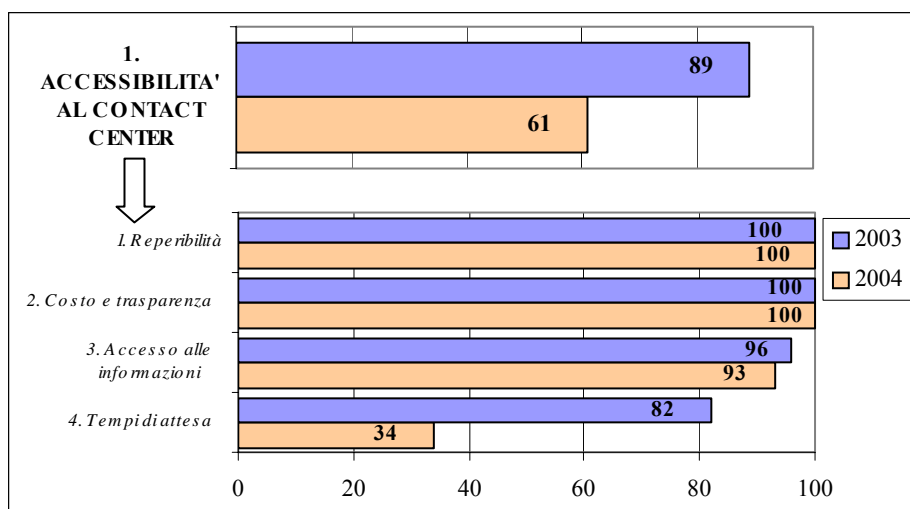
	2003	2004	Tendenza
<b>Accessibilità al Contact Center</b>	+/□	□	↓
<b>Qualità del contatto con gli utenti</b>	□	□	↔
<b>Qualità delle risposte</b>	+	+	↔

Nella pagina seguente sono invece riportati in forma grafica i valori puntuali ottenuti per gli indicatori di I e II livello nel 2003 e 2004.

Si registra un considerevole peggioramento per l'indicatore di I livello relativo alla "Accessibilità al Contact Center", mentre gli altri due indicatori rimangono sostanzialmente invariati; il giudizio complessivo evidenzia che, salvo la "qualità delle risposte" che risulta essere pienamente adeguata, gli standard tendenziali sono raggiunti solo parzialmente.

Per l'indicatore "Accessibilità al Contact Center" tale peggioramento è da attribuirsi essenzialmente all'indicatore di II livello relativo ai "Tempi di attesa" (che passa da 82 a 34).

Si osserva che tutti gli indicatori di II livello (ad eccezione del peggioramento già menzionato relativo ai "tempi di attesa") sono rimasti pressoché costanti, non riuscendo pertanto a superare le criticità evidenziate nel corso della precedente indagine.



### 3.7 ATAC SpA – 800.431.784

Il servizio oggetto dell'indagine è il contact center ATAC. Le rilevazioni sono state effettuate nei mesi di novembre-dicembre 2004.

FASE A - ANALISI DEI LIVELLI DI SERVIZIO QUANTITATIVI E QUALITATIVI							
A.1. Accessibilità al Contact Center				A.2. Qualità del contatto con gli utenti		A.3. Qualità delle risposte	
1.Reperibilità	2.Costo e trasparenza	3.Accesso alle informazioni	4.Tempi di attesa	1.Apertura chiamata	2.Chiusura chiamata	1.Qualità dell'interazione	2.Qualità delle informazioni fornite
100	100	78	34	64	22	79	67
55/100 (□/-)				47/100 (□/-)		73/100 (□)	

#### Legenda

	Intervallo punteggio	Definizione
+	91 - 100	Risponde pienamente agli standard tendenziali da raggiungere
+/□	76 - 90	Risponde in misura sostanzialmente adeguata gli standard tendenziali da raggiungere
□	61 - 75	Risponde sufficientemente agli standard tendenziali da raggiungere
□/-	41 - 60	Risponde solo in minima parte agli standard tendenziali da raggiungere
-	0 - 40	Non risponde agli standard tendenziali da raggiungere

La sintesi dei risultati evidenzia un insufficiente livello di qualità nella gestione dei flussi telefonici (accessibilità) per il fatto che gli standard vengono soddisfatti solo in minima parte: elemento di indubbia criticità è rappresentato dal valore dei tempi di attesa (solo nel 7% dei casi i tempi di attesa per la formulazione della prima domanda all'operatore non hanno superato un minuto a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%), il cui basso livello determina una potenziale barriera all'accesso del servizio.

Non sufficientemente adeguata anche la qualità nel contatto con gli utenti, dovuta principalmente alla fase di chiusura dove si evidenziano margini per migliorare il servizio, ad esempio attraverso l'identificazione dell'operatore e dell'ente (0% in entrambi i casi rilevati, a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%).

Per quanto riguarda l'indicatore relativo alla "Qualità delle risposte", il livello di qualità risulta essere sufficientemente adeguato agli standard.

I dati di analisi raccolti evidenziano un livello generale di qualità dei servizi resi agli utenti che solo per alcuni aspetti soddisfa parzialmente gli standard tendenziali da raggiungere.

Nella tabella che segue vengono riportati i livelli di giudizio sintetici ottenuti nel corso della precedente indagine del 2003, a confronto con gli attuali.

	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>Tendenza</b>
<b>Accessibilità al Contact Center</b>	□	□/-	↓
<b>Qualità del contatto con gli utenti</b>	□	□/-	↓
<b>Qualità delle risposte</b>	+/□	□	↓

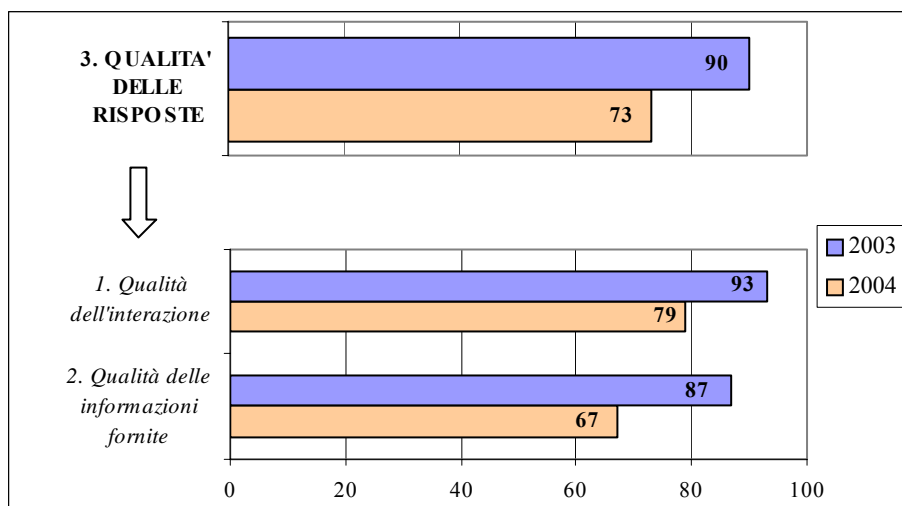
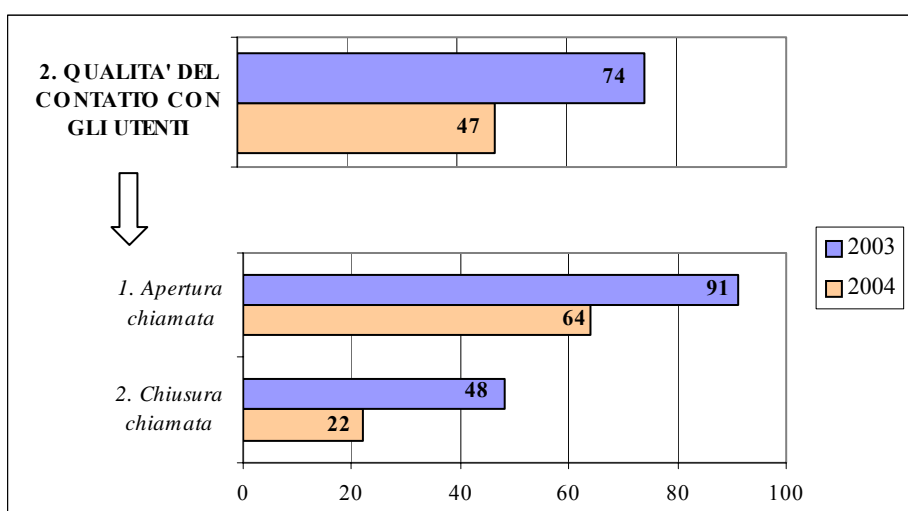
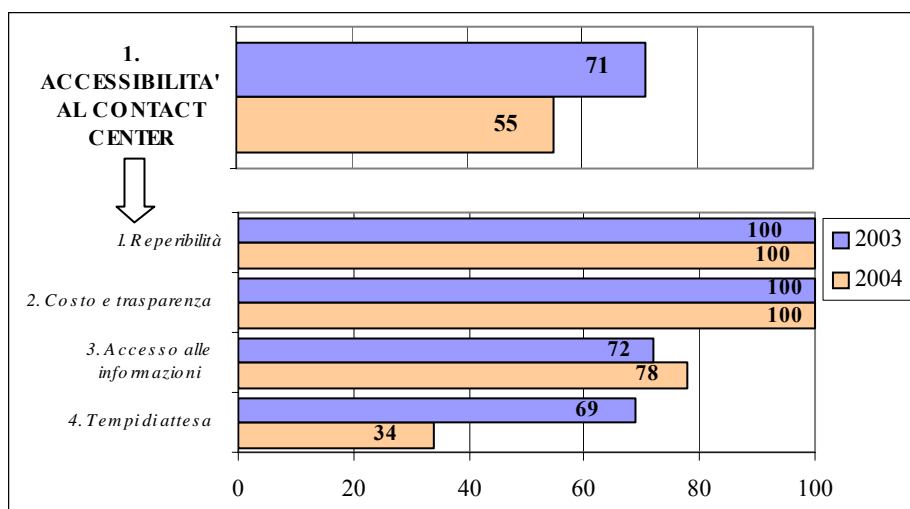
Nella pagina seguente sono invece riportati in forma grafica i valori puntuali ottenuti per gli indicatori di I e II livello nel 2003 e 2004.

Si registra una generale tendenza alla diminuzione di tutti gli indicatori di I livello, con un giudizio complessivo che scende al di sotto della sufficienza.

Per l'indicatore "Accessibilità al Contact Center" tale diminuzione è da attribuirsi all'indicatore di II livello relativo ai "Tempi di attesa" (che passa da 69 a 34).

Per l'indicatore "Qualità del contatto con gli utenti" la diminuzione è legata sia alla fase di "Apertura" (che passa da 91 a 64) che alla fase di "Chiusura chiamata" (che passa da 48 a 22), mentre per la "Qualità delle risposte" la tendenza negativa è da attribuirsi in eguale misura alla "Qualità dell'interazione" ed alla "Qualità delle informazioni fornite" (che passano, rispettivamente, da 93 a 79, e da 87 a 67).

Si osserva che pressoché tutti gli indicatori di II livello hanno avuto un peggioramento più o meno marcato (ad eccezione dell'"Accesso alle informazioni"), e che permangono tutti i punti di criticità segnalati nel corso della precedente indagine.





### 3.8 STA – 06.5711.8333

I servizi oggetto dell'indagine sono il contact center STA (06.57118333) per il rilascio dei permessi ZTL e merci, informazioni sulla sosta tariffata e per il rilascio dei contrassegni per i portatori di handicap. Le rilevazioni sono state effettuate nei mesi di novembre-dicembre 2004.

FASE A - ANALISI DEI LIVELLI DI SERVIZIO QUANTITATIVI E QUALITATIVI							
A.1. Accessibilità al Contact Center				A.2. Qualità del contatto con gli utenti		A.3. Qualità delle risposte	
1.Reperibilità	2.Costo e trasparenza	3.Accesso alle informazioni	4.Tempi di attesa	1.Apertura chiamata	2.Chiusura chiamata	1.Qualità dell'interazione	2.Qualità delle informazioni fornite
100	50	84	72	88	37	85	72
<b>78/100 (+/□)</b>				<b>67/100 (□)</b>		<b>79/100 (+/□)</b>	

#### Legenda

	Intervallo punteggio	Definizione
+	91 - 100	Risponde pienamente agli standard tendenziali da raggiungere
+/□	76 - 90	Risponde in misura sostanzialmente adeguata gli standard tendenziali da raggiungere
□	61 - 75	Risponde sufficientemente agli standard tendenziali da raggiungere
□/-	41 - 60	Risponde solo in minima parte agli standard tendenziali da raggiungere
-	0 - 40	Non risponde agli standard tendenziali da raggiungere

La sintesi dei risultati evidenzia un livello di qualità nella gestione dei flussi telefonici sostanzialmente adeguato agli standard: un elemento di potenziale criticità è rappresentato dal valore dei tempi di attesa (ad esempio: nel 58% dei casi i tempi di attesa per la formulazione della prima domanda all'operatore non hanno superato un minuto a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%).

Buona la qualità nel contatto con gli utenti in apertura di chiamata, mentre in fase di chiusura si evidenziano margini per migliorare il servizio, ad esempio attraverso l'identificazione spontanea dell'operatore e dell'ente (0% in entrambi i casi rilevati, a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%).

La qualità delle risposte fornite risulta sostanzialmente adeguata agli standard tendenziali da raggiungere.

Nella tabella che segue vengono riportati i livelli di giudizio sintetici ottenuti nel corso della precedente indagine del 2003, a confronto con gli attuali.

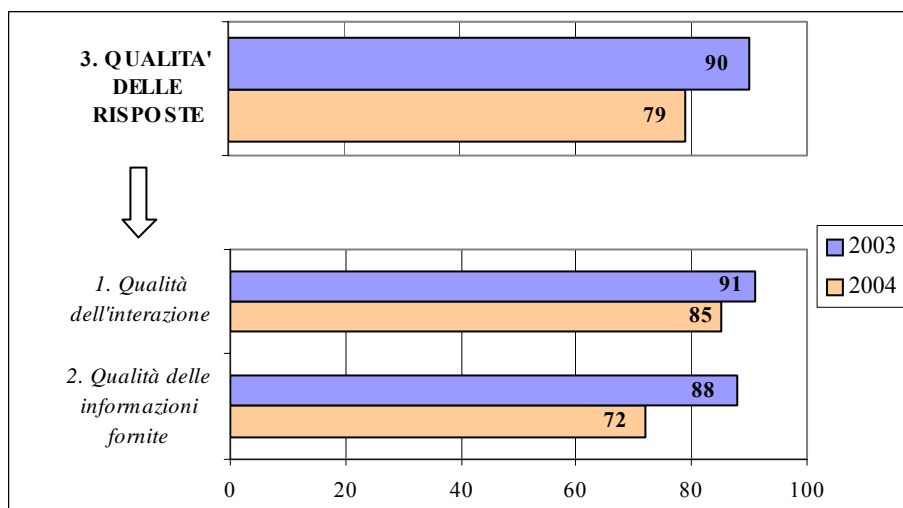
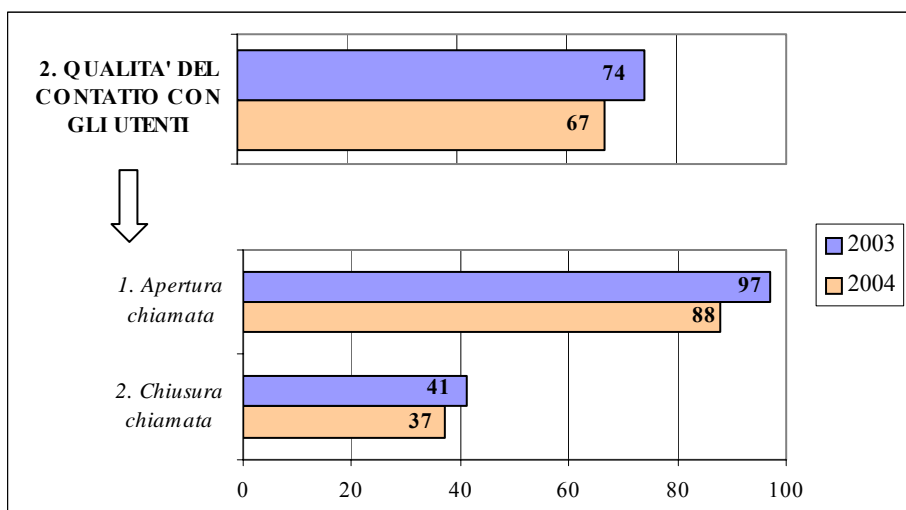
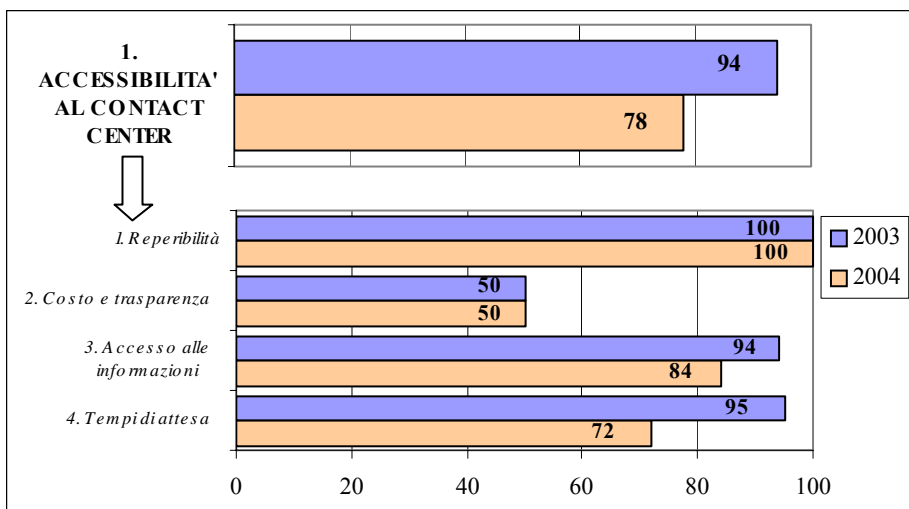
	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>Tendenza</b>
<b>Accessibilità al Contact Center</b>	+	+/ <input type="checkbox"/>	↓
<b>Qualità del contatto con gli utenti</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	↔
<b>Qualità delle risposte</b>	+/ <input type="checkbox"/>	+/ <input type="checkbox"/>	↔

Nella pagina seguente sono invece riportati in forma grafica i valori puntuali ottenuti per gli indicatori di I e II livello nel 2003 e 2004.

Si registra un peggioramento per l'indicatore di I livello relativo alla "Accessibilità al Contact Center", mentre gli altri due indicatori rimangono sostanzialmente invariati. Il giudizio generale permane ad un discreto livello di adeguatezza complessiva.

Per l'indicatore "Accessibilità al Contact Center" tale peggioramento è da attribuirsi essenzialmente all'indicatore di II livello relativo ai "Tempi di attesa" (che passa da 95 a 72).

Si osserva infine che tutti gli indicatori di II livello (ad eccezione di "reperibilità" e "costo e trasparenza" che rimangono costanti) registrano una diminuzione più o meno marcata.



## 4. Conclusioni e raccomandazioni

Nell'evidenziare punti di forza e punti di debolezza di ciascun servizio, che in questo capitolo vengono richiamati in forma sintetica, si intende offrire spunti che hanno come obiettivo quello del continuo miglioramento dell'offerta ai cittadini-clienti.

Giova senz'altro ricordare che un servizio di informazioni ed assistenza offerto tramite il canale telefonico è, oramai, uno dei principali strumenti di contatto diretto con il cittadino. Occorre perciò porre grande attenzione all'efficienza e all'efficacia di tale strumento.

A titolo riepilogativo si riporta di seguito, per ciascuno degli aspetti di primo livello, il livello di servizio rilevato per gli otto *contact center* esaminati, nonché la tendenza rispetto alla precedente indagine del 2003.

		Chiamaroma 060606 (Ta.Ri.)	ACEA Commerciale 800.130330	ACEA guasti elettrici 800.130332	ACEA guasti idrici 800.130335	ACEA Illuminazione pubblica 800.130336	AMA 800.867035	ATAC 800.431784	STA 06.57118333
Indicatori 2004	1. Accessibilità al contact center	+/ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> /-	+/ <input type="checkbox"/>	+/ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> /-	+/ <input type="checkbox"/>
	2. Qualità del contatto con gli utenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> /-	<input type="checkbox"/> /-	+/ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> /-	<input type="checkbox"/>
	3. Qualità delle risposte	+/ <input type="checkbox"/>	+/ <input type="checkbox"/>	+	+	+	+	<input type="checkbox"/>	+/ <input type="checkbox"/>
Tendenza 2003-04	1. Accessibilità al contact center	↓	↑	↔	↑	↑	↓	↓	↓
	2. Qualità del contatto con gli utenti	↓	↑	↔	↔	↑↑	↔	↓	↔
	3. Qualità delle risposte	↓	↓	↔	↔	↔	↔	↓	↔

### Legenda

	Intervallo punteggio	Definizione
+	91 - 100	Risponde pienamente agli standard tendenziali da raggiungere
+/ <input type="checkbox"/>	76 - 90	Risponde in misura sostanzialmente adeguata gli standard tendenziali da raggiungere
<input type="checkbox"/>	61 - 75	Risponde sufficientemente agli standard tendenziali da raggiungere
<input type="checkbox"/> /-	41 - 60	Risponde solo in minima parte agli standard tendenziali da raggiungere
-	0 - 40	Non risponde agli standard tendenziali da raggiungere

- A) Per quanto riguarda l'aspetto dell'accessibilità, intesa come possibilità di accedere al servizio, si osserva che nessun *contact center* si colloca nella fascia più elevata così come il punto che solo due di essi (ACEA guasti elettrici e ATAC), si posizionano al di sotto di un livello soddisfacente. Tuttavia si segnalano le migliori performance relative del Servizio Chiamaroma 060606 e di STA testimoniate ad esempio dall'indicatore "Tempi di risposta": rispettivamente nel 100% e nel 96% dei casi vi è

stata una risposta (sia da disco che da operatore) entro i venti secondi dalla chiamata (standard tendenziale 95%). Il confronto con i risultati del 2003 evidenzia un marcato miglioramento per ACEA tranne che per il *contact center* dei guasti elettrici (le cui performance restano stabilmente negative), un peggioramento ma con livelli ancora più che sufficienti per il Chiamaroma 060606 e STA, mentre per AMA e soprattutto per ATAC i risultati evidenziano una netta diminuzione dell'accessibilità al servizio.

- B) Per quanto concerne la qualità del contatto con gli utenti, tutti i *contact center* hanno registrato maggiori performance in apertura di chiamata piuttosto che in chiusura. Si segnala per le fasi di apertura il Servizio Chiamaroma 060606, ACEA (Commerciale) ed AMA il cui indicatore di II livello assume un valore pari a 95/100 che riflette una rispondenza quasi completa degli standard tendenziali. Discorso a parte merita il Contact center di ACEA (Illuminazione pubblica) che si distingue per l'elevata prestazione in fase di chiusura (79/100). Il confronto con i risultati del 2003 mostra una situazione articolata: un miglioramento per ACEA (Commerciale e soprattutto per l'Illuminazione pubblica), una stabilità caratterizzata da un livello poco più che sufficiente per AMA e STA e da un livello non soddisfacente per ACEA (guasti elettrici ed idrici), un peggioramento, contrassegnato però da un livello ancora sufficientemente adeguato, per il Chiamaroma 060606, mentre per ATAC il livello è peggiorato verso valori critici.
- C) La qualità delle risposte è risultata essere più o meno sufficientemente adeguata per tutti i *contact center*. Dal confronto con la precedente indagine emergono performance elevate per ACEA (guasti elettrici, idrici e Illuminazione Pubblica) ed AMA che si mantengono stabili, un lieve peggioramento per Chiamaroma 060606, ACEA (Commerciale) e STA i cui livelli sono tuttavia ancora sufficientemente adeguati, e un peggioramento più marcato per ATAC.

In conclusione, si evidenzia come alcuni dei requisiti suggeriti nella precedente indagine stiano iniziando a trovare spazio, sia pure in maniera del tutto parziale e generica, nell'ambito dei nuovi contratti di servizio (ad esempio in quello tra Comune di Roma ed Ama che indica un obiettivo del 90% dei casi come tempi di attesa di una risposta entro due minuti; e quello con la STA per la gestione dei permessi ZTL che indica un tempo medio di risposta pari a 30 secondi), segno comunque di una maggiore attenzione al rapporto con i cittadini. Permane, tuttavia, la necessità di recepire in modo più puntuale e sistematico i requisiti che un servizio di *contact center* dovrebbe necessariamente soddisfare per il raggiungimento degli standard di riferimento (vd. tavola 1).

Tali obiettivi, per essere efficacemente perseguiti, come già segnalato nel corso della precedente indagine, dovranno trovare idoneo spazio all'interno dei Contratti di servizio tra Amministrazione ed aziende, ovvero essere assunti dalle stesse nelle proprie carte dei servizi.

## 5. Appendice

### **5.1 Servizio ChiamaRoma 060606 (limitatamente alle informazioni sulla Tariffa Rifiuti)**

Il numero telefonico è lo 060606 monitorato attraverso 60 telefonate.

## **ANALISI DEI LIVELLI DI SERVIZIO QUANTITATIVI E QUALITATIVI**

### **1. ACCESSIBILITÀ AL CONTACT CENTER**

#### *1.1. Reperibilità*

##### 1.1.1. Mezzi utilizzati per pubblicizzare il servizio

<b>Mezzi utilizzati per pubblicizzare il servizio</b>	<b>Reperibilità</b>
Servizio informativo Telecom 412	Immediata
Elenchi telefonici	Immediata
Internet	Immediata
Televideo	Immediata
Pubblicità locale	Immediata

**Reperibilità, livello: 100**

#### *1.2. Costo del servizio e trasparenza del costo*

##### 1.2.1. Tipologia numero utilizzato e relativo costo

Il numero di telefono utilizzato è un numero di rete urbana. Il servizio è a carico dell'utente. La tariffazione scatta subito, nel momento in cui c'è la risposta.

**Costo e trasparenza, livello: 50**

#### *1.3. Accesso alle informazioni*

##### 1.3.1. Accessibilità da cellulare e fuori distretto

Il servizio è accessibile sia da cellulare che da telefono fisso sull'intero territorio nazionale.

### 1.3.2. Esito del tentativo di contatto

Relativamente all'accesso alle informazioni, nel 23% dei casi la risposta è avvenuta tramite operatore, nel 52% dei casi è avvenuta tramite disco (per un totale di esiti positivi del 75%), nel 10% dei casi la linea è caduta durante il tono di libero, prima che la chiamata potesse arrivare ad operatore o a disco, mentre nel restante nel 15% dei casi la chiamata è stata abbandonata in coda.

<b>Esito del tentativo di contatto</b>	<b>Percentuale</b>
Risponde operatore	23%
Risponde disco	52%
Cade la linea	10%
Abbandono in coda	15%
Nessuno risponde	0%

Base: 60

### 1.3.3. Tipologia risposta fornita da disco

Il messaggio di attesa fornito dal disco non contiene pubblicità, né fornisce informazioni, si tratta ovvero di un invito ad attendere la risposta del primo operatore disponibile con l'indicazione del tempo presunto residuo di attesa.

## **Accesso alle informazioni, livello: 80**

### *1.4. Tempi di attesa*

#### 1.4.1. Tempi di risposta

Nel 31% dei casi la risposta arriva da un operatore entro i 20 secondi, nel 69% da disco entro i 20 secondi, per un totale di risposte entro i 20 secondi pari al 100%.

<b>Tempi di risposta</b>	<b>Percentuale</b>
Risponde operatore entro 20 secondi	31%
Risponde disco entro 20 secondi	69%
Risponde operatore oltre 20 secondi	0%
Risponde disco oltre 20 secondi	0%

Base: 45



#### 1.4.2. Tempi di attesa per la risposta dell'operatore (dalla risposta del disco)

Nel 55% dei casi la risposta di un operatore arriva entro 20 secondi dalla risposta del disco, nel 29% tra 20 secondi e un minuto, nel 10% tra un minuto e due minuti, mentre nel restante 6% oltre i due minuti.

<b>Tempi di attesa per la risposta dell'operatore</b>	<b>Percentuale</b>
Fino a 20 secondi	55%
Da 20 secondi a 1 minuto	29%
Da 1 minuto a 2 minuti	10%
Oltre 2 minuti	6%

Base: 31

#### 1.4.3. Tempi di attesa per la formulazione della prima domanda

Nel 73% dei casi si riesce a formulare la prima domanda all'operatore entro un minuto (in nessun caso comunque entro i 20 secondi), nel 16% tra un minuto e due minuti, mentre nel restante 11% oltre i due minuti.

<b>Tempi di attesa per la formulazione della prima domanda</b>	<b>Percentuale</b>
Fino a 20 secondi	0%
Da 20 secondi a 1 minuto	73%
Da 1 minuto a 2 minuti	16%
Oltre 2 minuti	11%

Base: 45

### **Tempi di attesa, livello: 78**

## **2. QUALITÀ DEL CONTATTO CON GLI UTENTI**

### *2.1. Apertura chiamata*

#### 2.1.1. Identificazione dell'operatore

Nel 91% dei casi gli operatori si sono identificati spontaneamente, mentre nel restante 9% solo su richiesta (Base: 45).

#### 2.1.2. Saluto di accoglienza

Nell'87% dei casi gli operatori hanno salutato cortesemente al momento della risposta ("buongiorno", "buonasera"), nel restante 13% non lo hanno fatto (Base: 45).

### 2.1.3. Forma di identificazione dell'operatore

Nel 100% dei casi gli operatori si sono identificati col nome, per un totale pari al 100% dei casi di identificazione avvenuta (Base: 45).

### 2.1.4. Identificazione dell'Ente

Nel 100% dei casi gli operatori, nel presentarsi, hanno identificato l'Ente (Base: 45).

## Apertura chiamata, livello: 95

### A.2.2. Chiusura chiamata

#### A.2.2.1. Identificazione dell'operatore

Nel 2% dei casi gli operatori si sono identificati in chiusura di telefonata (Base: 45).

#### A.2.2.2. Identificazione dell'Ente

Nel 33% dei casi gli operatori, in chiusura di telefonata, hanno identificato anche l'Ente, mentre nel 67% dei casi non lo hanno fatto (Base: 45).

#### A.2.2.3. Saluto di congedo

Nell'87% dei casi gli operatori hanno salutato cortesemente al termine della chiamata, mentre nel 13% dei casi non lo hanno fatto (Base: 45).

## Chiusura chiamata, livello: 39

## A.3. QUALITÀ DELLE RISPOSTE

### A.3.1. Qualità dell'interazione

#### A.3.1.1. Disponibilità

Nel 51% dei casi si è riscontrato un buon livello di disponibilità da parte degli operatori, nel 31% dei casi livello di disponibilità è risultato sufficiente, mentre nel restante 18% insufficiente, per un totale pari all'82% di "almeno sufficiente".

<b>Disponibilità nelle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Buona	51%
Sufficiente	31%
Non sufficiente	18%

Base: 45

#### A.3.1.2. Chiarezza espositiva

Nel 40% dei casi si è riscontrato un buon livello di chiarezza espositiva da parte degli operatori, nel 42% dei casi il livello della chiarezza espositiva è risultato sufficiente e nel restante 18% la chiarezza espositiva non è stata sufficiente, per un totale pari all'82% di "almeno sufficiente".

<b>Chiarezza espositiva nelle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Buona	40%
Sufficiente	42%
Non sufficiente	18%

Base: 45

#### A.3.1.3. Comprensione

Nel 38% dei casi si è riscontrata una buona comprensione da parte degli operatori, nel 51% dei casi la comprensione è risultata sufficiente e nel restante 11% la comprensione riscontrata è risultata insufficiente, per un totale pari all'89% di "almeno sufficiente".

<b>Comprensione nelle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Buona	38%
Sufficiente	51%
Non sufficiente	11%

Base: 45

#### A.3.1.4. Problem solving

Nel 40% dei casi si è riscontrata una buona capacità di soddisfare la richiesta dell'utente, nel 56% dei casi il livello di risoluzione è risultato sufficiente e nel restante 4% dei casi si è riscontrata una insufficiente capacità da parte degli operatori, per un totale pari al 96% di "almeno sufficiente".

<b>Problem solving</b>	<b>Percentuale</b>
Buono	40%
Sufficiente	56%
Non sufficiente	4%

Base: 45

**Qualità dell'interazione, livello: 87**

### A.3.2. *Qualità delle informazioni fornite*

#### A.3.2.1. Livello delle risposte

Nel 69% dei casi la risposta degli operatori è risultata esauriente, nel restante 31% il chiamante non è rimasto soddisfatto (Base: 45).

#### A.3.2.2. Procedura della risposta

Nel 71% dei casi gli operatori sono stati in grado di fornire risposte direttamente, nel 20% dei casi hanno consultato un collega o procedure scritte, mentre nel restante 4% hanno inoltrato la chiamata al 2° livello.

<b>Livello delle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Fornita direttamente	76%
Consultato altro collega e/o procedure scritte	20%
Inoltrata al 2° livello	4%

Base: 45

**Qualità delle informazioni fornite, livello: 71**

## 5.2 ACEA – Telesportello servizi commerciali

Il numero telefonico è l'800.130.330, monitorato attraverso 85 telefonate.

### ANALISI DEI LIVELLI DI SERVIZIO QUANTITATIVI E QUALITATIVI

#### 1. ACCESSIBILITÀ AL CONTACT CENTER

##### 1.1. Reperibilità

###### 1.1.1. Mezzi utilizzati per pubblicizzare il servizio

Mezzi utilizzati per pubblicizzare il servizio	Reperibilità
Servizio informativo Telecom 412	Immediata
Elenchi telefonici	Immediata
Internet	Immediata
Televideo	Immediata
Pubblicità locale	Immediata

**Reperibilità, livello: 100**

##### 1.2. Costo del servizio e trasparenza del costo

###### 1.2.1. Tipologia numero utilizzato e relativo costo

Il numero di telefono utilizzato è un numero verde. La sua gratuità è resa esplicita con la dicitura “numero verde”, ossia un numero di telefono che non grava di nessun costo l'utenza che ne usufruisce.

**Costo e trasparenza, livello: 75**

##### 1.3. Accesso alle informazioni

###### 1.3.1. Accessibilità da cellulare e fuori distretto

Il servizio è accessibile solamente nel distretto di Roma da telefono fisso. Tuttavia, per le chiamate provenienti da cellulare e da telefono fisso nel restante territorio nazionale, un disco fornisce un numero telefonico urbano per accedere al servizio.

### 1.3.2. Esito del tentativo di contatto

Relativamente all'accesso alle informazioni, nel 64% dei casi la risposta è avvenuta tramite disco, in nessun caso tramite operatore (per un totale di esiti positivi del 64%), nel 29% dei casi è caduta la linea, nel 5% dei casi la chiamata è stata abbandonata in coda, mentre nel restante 2% la linea è risultata occupata.

<b>Esito del tentativo di contatto</b>	<b>Percentuale</b>
Risponde operatore	0%
Risponde disco	64%
Cade la linea	29%
Abbandono in coda	5%
Linea occupata	2%

Base: 85

### 1.3.3. Tipologia risposta fornita da disco

Il messaggio fornito dal disco non contiene pubblicità, né fornisce informazioni; si tratta di un invito ad attendere la risposta del primo operatore disponibile.

**Accesso alle informazioni, livello: 71**

## 1.4. Tempi di attesa

### 1.4.1. Tempi di risposta

Nel 93% dei casi la risposta arriva da disco entro i 20 secondi, mentre nel restante 7% oltre i 20 secondi.

<b>Tempi di risposta</b>	<b>Percentuale</b>
Risponde operatore entro 20 secondi	0%
Risponde disco entro 20 secondi	93%
Risponde operatore oltre 20 secondi	0%
Risponde disco oltre 20 secondi	7%

Base: 54

#### 1.4.2. Tempi di attesa per la risposta dell'operatore (dalla risposta del disco)

Nel 39% dei casi si riceve la risposta dell'operatore entro i 20 secondi dalla risposta del disco, nel 37% dei casi tra i 20 secondi e un minuto, nel 7% tra un minuto e i 2 minuti, mentre nel restante 17% oltre i 2 minuti.

<b>Tempi di attesa per la risposta dell'operatore</b>	<b>Percentuale</b>
Fino a 20 secondi	39%
Da 20 secondi a 1 minuto	37%
Da 1 minuto a 2 minuti	7%
Oltre 2 minuti	17%

Base: 54

#### 1.4.3. Tempi di attesa per la formulazione della prima domanda

Nel 67% dei casi si riesce a formulare la prima domanda all'operatore entro un minuto (in nessun caso comunque entro i 20 secondi), nel 13% tra un minuto e i 2 minuti, mentre nel restante 20% oltre i 2 minuti.

<b>Tempi di attesa per la formulazione della prima domanda</b>	<b>Percentuale</b>
Fino a 20 secondi	0%
Da 20 secondi a 1 minuto	67%
Da 1 minuto a 2 minuti	13%
Oltre 2 minuti	20%

Base: 54

**Tempi di attesa, livello: 69**

## 2. QUALITÀ DEL CONTATTO CON GLI UTENTI

### 2.1. Apertura chiamata

#### 2.1.1. Identificazione dell'operatore

Nel 94% dei casi gli operatori si sono identificati spontaneamente, mentre nel restante 6% solo su richiesta (Base: 54).

#### 2.1.2. Saluto di accoglienza

Nel 91% dei casi gli operatori hanno salutato cortesemente al momento della risposta ("buongiorno", "buonasera"), nel restante 9% non lo hanno fatto (Base: 54).

### 2.1.3. Forma di identificazione dell'operatore

Nell'11% dei casi gli operatori si sono identificati col nome, mentre nel restante 89% attraverso il codice postazione attribuito automaticamente dal sistema di risposta, per un totale pari al 100% dei casi di identificazione avvenuta (Base: 54).

### 2.1.4. Identificazione dell'Ente

Nel 96% dei casi gli operatori, nel presentarsi, hanno identificato l'Ente, nel 4% dei casi non lo hanno fatto (Base: 54).

<b>Apertura chiamata, livello: 95</b>
---------------------------------------

## 2.2. Chiusura chiamata

### 2.2.1. Identificazione dell'operatore

Nel 2% dei casi gli operatori si sono identificati in chiusura di telefonata (Base: 54).

### 2.2.2. Identificazione dell'Ente

Nel 7% dei casi gli operatori, in chiusura di telefonata, hanno identificato anche l'Ente, mentre nel 93% dei casi non lo hanno fatto (Base: 54).

### 2.2.3. Saluto di congedo

Nel 96% dei casi gli operatori hanno salutato cortesemente al termine della chiamata (Base: 54).

<b>Chiusura chiamata, livello: 40</b>
---------------------------------------

## 3. QUALITÀ DELLE RISPOSTE

### 3.1. Qualità dell'interazione

#### 3.1.1. Disponibilità

Nel 52% dei casi si è riscontrato un buon livello di disponibilità da parte degli operatori, nel 35% dei casi livello di disponibilità è risultato sufficiente, mentre nel restante 13% insufficiente, per un totale pari all'87% di "almeno sufficiente".

<b>Disponibilità nelle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Buona	52%
Sufficiente	35%
Non sufficiente	13%

Base: 54



### 3.1.2. Chiarezza espositiva

Nel 57% dei casi si è riscontrato un buon livello di chiarezza espositiva da parte degli operatori, nel 35% dei casi il livello della chiarezza espositiva è risultato sufficiente e nel restante 7% la chiarezza espositiva non è stata sufficiente, per un totale pari al 93% di “almeno sufficiente”.

<b>Chiarezza espositiva nelle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Buona	57%
Sufficiente	35%
Non sufficiente	7%

Base: 54

### 3.1.3. Comprensione

Nel 59% dei casi si è riscontrata una buona comprensione da parte degli operatori, nel 37% dei casi la comprensione è risultata sufficiente e nel restante 4% la comprensione riscontrata è risultata insufficiente, per un totale pari al 96% di “almeno sufficiente”.

<b>Comprensione nelle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Buona	59%
Sufficiente	37%
Non sufficiente	4%

Base: 54

### 3.1.4. Problem solving

Nel 61% dei casi si è riscontrata una buona capacità di soddisfare la richiesta dell'utente, nel 24% dei casi il livello di risoluzione è risultato sufficiente e nel restante 15% dei casi si è riscontrata una insufficiente capacità da parte degli operatori, per un totale pari all'85% di “almeno sufficiente”.

<b>Problem solving</b>	<b>Percentuale</b>
Buono	61%
Sufficiente	24%
Non sufficiente	15%

Base: 54

**Qualità dell'interazione, livello: 90**

### 3.2. Qualità delle informazioni fornite

#### 3.2.1. Livello delle risposte

Nell'80% dei casi la risposta degli operatori è risultata esauriente, nel restante 20% il chiamante non è rimasto soddisfatto (Base: 54).

#### 3.2.2. Procedura della risposta

Nel 74% dei casi gli operatori sono stati in grado di fornire risposte direttamente, nel 9% dei casi hanno consultato un collega o procedure scritte, mentre nel restante 17% hanno inoltrato la domanda al 2° livello.

<b>Livello delle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Fornita direttamente	74%
Consultato altro collega e/o procedure scritte	9%
Inoltrata al 2° livello	17%

Base: 54

**Qualità delle informazioni fornite, livello: 78**

### 5.3 ACEA – Segnalazione guasti elettrici

Il numero telefonico è l'800.130.332, monitorato attraverso 30 telefonate.

## ANALISI DEI LIVELLI DI SERVIZIO QUANTITATIVI E QUALITATIVI

### 1. ACCESSIBILITÀ AL CONTACT CENTER

#### 1.1. Reperibilità

##### 1.1.1. Mezzi utilizzati per pubblicizzare il servizio

Mezzi utilizzati per pubblicizzare il servizio	Reperibilità
Servizio informativo Telecom 412	Immediata
Elenchi telefonici	Immediata
Internet	Immediata
Televideo	Immediata
Pubblicità locale	Immediata

**Reperibilità, livello: 100**

#### 1.2. Costo del servizio e trasparenza del costo

##### 1.2.1. Tipologia numero utilizzato e relativo costo

Il numero di telefono utilizzato è un numero verde. La sua gratuità è resa esplicita con la dicitura “numero verde”, ossia un numero di telefono che non grava di nessun costo l'utenza che ne usufruisce.

**Costo e trasparenza, livello: 100**

#### 1.3. Accesso alle informazioni

##### 1.3.1. Accessibilità da cellulare e fuori distretto

Il servizio è accessibile sia da telefono fisso che da cellulare. Data peculiarità del servizio, non è indispensabile l'accesso da fuori distretto.

### 1.3.2. Esito del tentativo di contatto

Relativamente all'accesso alle informazioni, nel 63% dei casi la risposta è avvenuta tramite disco, in nessun caso tramite operatore (per un totale di esiti positivi del 63%), nel 27% dei casi è caduta la linea, nel 7% dei casi la chiamata è stata abbandonata in coda, mentre nel restante 3% la linea è risultata occupata.

<b>Esito del tentativo di contatto</b>	<b>Percentuale</b>
Risponde operatore	0%
Risponde disco	63%
Cade la linea	27%
Abbandono in coda	7%
Linea occupata	3%

Base: 30

### 1.3.3. Tipologia risposta fornita da disco

Il messaggio fornito dal disco non contiene pubblicità, né fornisce informazioni; si tratta di un invito ad attendere la risposta del primo operatore disponibile.

**Accesso alle informazioni, livello: 70**

## 1.4. Tempi di attesa

### 1.4.1. Tempi di risposta

Nel 58% dei casi la risposta arriva da disco entro i 20 secondi, mentre nel restante 42% oltre i 20 secondi.

<b>Tempi di risposta</b>	<b>Percentuale</b>
Risponde operatore entro 20 secondi	0%
Risponde disco entro 20 secondi	58%
Risponde operatore oltre 20 secondi	0%
Risponde disco oltre 20 secondi	42%

Base: 19

#### 1.4.2. Tempi di attesa per la risposta dell'operatore (dalla risposta del disco)

Nel 58% dei casi si riceve la risposta dell'operatore entro i 20 secondi dalla risposta del disco. In nessun caso la risposta arriva tra i 20 secondi e un minuto, nel 16% tra un minuto e i 2 minuti, mentre nel restante 26% oltre i 2 minuti.

<b>Tempi di attesa per la risposta dell'operatore</b>	<b>Percentuale</b>
Fino a 20 secondi	58%
Da 20 secondi a 1 minuto	0%
Da 1 minuto a 2 minuti	16%
Oltre 2 minuti	26%

Base: 19

#### 1.4.3. Tempi di attesa per la formulazione della prima domanda

Nel 26% dei casi si riesce a formulare la prima domanda all'operatore entro un minuto (in nessun caso comunque entro i 20 secondi), nel 16% tra un minuto e i 2 minuti, mentre nel restante 58% oltre i 2 minuti.

<b>Tempi di attesa per la formulazione della prima domanda</b>	<b>Percentuale</b>
Fino a 20 secondi	0%
Da 20 secondi a 1 minuto	26%
Da 1 minuto a 2 minuti	16%
Oltre 2 minuti	58%

Base: 19

### **Tempi di attesa, livello: 42**

## **2. QUALITÀ DEL CONTATTO CON GLI UTENTI**

### *2.1. Apertura chiamata*

#### 2.1.1. Identificazione dell'operatore

In nessun caso gli operatori si sono identificati spontaneamente, mentre nel 100% dei casi solo su richiesta (Base: 19).

#### 2.1.2. Saluto di accoglienza

In nessun caso gli operatori hanno salutato cortesemente al momento della risposta ("buongiorno", "buonasera") (Base: 19).

### 2.1.3. Forma di identificazione dell'operatore

Nel 100% dei casi gli operatori si sono identificati col nome (Base: 19).

### 2.1.4. Identificazione dell'Ente

Nel 100% dei casi gli operatori, nel presentarsi, hanno identificato l'Ente (Base: 19).

<b>Apertura chiamata, livello: 50</b>
---------------------------------------

## 2.2. Chiusura chiamata

### 2.2.1. Identificazione dell'operatore

In nessun caso gli operatori si sono identificati in chiusura di telefonata (Base: 19).

### 2.2.2. Identificazione dell'Ente

In nessun caso gli operatori, in chiusura di telefonata, hanno identificato anche l'Ente (Base: 19).

### 2.2.3. Saluto di congedo

Nel 100% dei casi gli operatori hanno salutato cortesemente al termine della chiamata (Base: 19).

<b>Chiusura chiamata, livello: 40</b>
---------------------------------------

## 3. QUALITÀ DELLE RISPOSTE

### 3.1. Qualità dell'interazione

#### 3.1.1. Disponibilità

Nel 26% dei casi si è riscontrato un buon livello di disponibilità da parte degli operatori, mentre nel restante 74% dei casi livello di disponibilità è risultato sufficiente, per un totale pari al 100% di "almeno sufficiente".

<b>Disponibilità nelle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Buona	26%
Sufficiente	74%
Non sufficiente	0%

Base: 19

### 3.1.2. Chiarezza espositiva

Nell'11% dei casi si è riscontrato un buon livello di chiarezza espositiva da parte degli operatori, nell'89% dei casi il livello della chiarezza espositiva è risultato sufficiente, per un totale pari al 100% di "almeno sufficiente".

<b>Chiarezza espositiva nelle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Buona	11%
Sufficiente	89%
Non sufficiente	0%

Base: 19

### 3.1.3. Comprensione

Nell'11% dei casi si è riscontrata una buona comprensione da parte degli operatori, nell'89% dei casi la comprensione è risultata sufficiente, per un totale pari al 100% di "almeno sufficiente".

<b>Comprensione nelle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Buona	11%
Sufficiente	89%
Non sufficiente	0%

Base: 19

### 3.1.4. Problem solving

Nel 63% dei casi si è riscontrata una buona capacità di soddisfare la richiesta dell'utente, nel 37% dei casi il livello di risoluzione è risultato sufficiente, per un totale pari al 100% di "almeno sufficiente".

<b>Problem solving</b>	<b>Percentuale</b>
Buono	63%
Sufficiente	37%
Non sufficiente	0%

Base: 19

**Qualità dell'interazione, livello: 100**

### 3.2. Qualità delle informazioni fornite

#### 3.2.1. Livello delle risposte

Nel 100% dei casi la risposta degli operatori è risultata esauriente (Base: 19).

#### 3.2.2. Procedura della risposta

Nel 100% dei casi gli operatori sono stati in grado di fornire risposte direttamente.

<b>Livello delle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Fornita direttamente	100%
Consultato altro collega e/o procedure scritte	0%
Inoltrata al 2° livello	0%

Base: 19

**Qualità delle informazioni fornite, livello: 100**



#### 5.4 ACEA – Segnalazione guasti idrici

Il numero telefonico è l'800.130.335, monitorato attraverso 32 telefonate.

### FASE A – ANALISI DEI LIVELLI DI SERVIZIO QUANTITATIVI E QUALITATIVI

#### 1. ACCESSIBILITÀ AL CONTACT CENTER

##### 1.1. Reperibilità

##### 1.1.1. Mezzi utilizzati per pubblicizzare il servizio

Mezzi utilizzati per pubblicizzare il servizio	Reperibilità
Servizio informativo Telecom 412	Immediata
Elenchi telefonici	Immediata
Internet	Immediata
Televideo	Immediata
Pubblicità locale	Immediata

**Reperibilità, livello: 100**

##### A.1.2. Costo del servizio e trasparenza del costo

##### A.1.2.1. Tipologia numero utilizzato e relativo costo

Il numero di telefono utilizzato è un numero verde. La sua gratuità è resa esplicita con la dicitura “numero verde”, ossia un numero di telefono che non grava di nessun costo l'utenza che ne usufruisce.

**Costo e trasparenza, livello: 100**

##### A.1.3. Accesso alle informazioni

##### A.1.3.1. Accessibilità da cellulare e fuori distretto

Il servizio è accessibile sia da telefono fisso che da cellulare. Data peculiarità del servizio, non è indispensabile l'accesso da fuori distretto.

#### A.1.3.2. Esito del tentativo di contatto

Relativamente all'accesso alle informazioni, nell'81% dei casi la risposta è avvenuta tramite disco, in nessun caso tramite operatore (per un totale di esiti positivi dell'81%), nel 16% dei casi è caduta la linea, mentre nel restante 3% la linea è risultata occupata.

<b>Esito del tentativo di contatto</b>	<b>Percentuale</b>
Risponde operatore	0%
Risponde disco	81%
Cade la linea	16%
Abbandono in coda	0%
Linea occupata	3%

Base: 32

#### A.1.3.3. Tipologia risposta fornita da disco

Il messaggio fornito dal disco non contiene pubblicità, né fornisce informazioni; si tratta di un invito ad attendere la risposta del primo operatore disponibile.

### **Accesso alle informazioni, livello: 85**

#### A.1.4. Tempi di attesa

##### A.1.4.1. Tempi di risposta

Nell'85% dei casi la risposta arriva da disco entro i 20 secondi, nel 15% dei casi la risposta avviene tramite disco oltre i 20 secondi.

<b>Tempi di risposta</b>	<b>Percentuale</b>
Risponde operatore entro 20 secondi	0%
Risponde disco entro 20 secondi	85%
Risponde operatore oltre 20 secondi	0%
Risponde disco oltre 20 secondi	15%

Base: 26

#### 1.4.2. Tempi di attesa per la risposta dell'operatore (dalla risposta del disco)

Nell'85% dei casi la risposta dell'operatore arriva entro i 20 secondi dalla risposta del disco, mentre nel restante 15% oltre i 2 minuti.

<b>Tempi di attesa per la risposta dell'operatore</b>	<b>Percentuale</b>
Fino a 20 secondi	85%
Da 20 secondi a 1 minuto	0%
Da 1 minuto a 2 minuti	0%
Oltre 2 minuti	15%

Base: 26

#### 1.4.3. Tempi di attesa per la formulazione della prima domanda

Nel 69% dei casi si riesce a formulare la prima domanda all'operatore entro un minuto (in nessun caso comunque entro i 20 secondi), nel 12% tra un minuto e i 2 minuti, mentre nel restante 19% oltre i 2 minuti.

<b>Tempi di attesa per la formulazione della prima domanda</b>	<b>Percentuale</b>
Fino a 20 secondi	0%
Da 20 secondi a 1 minuto	69%
Da 1 minuto a 2 minuti	12%
Oltre 2 minuti	19%

Base: 26

### **Tempi di attesa, livello: 77**

## **2. QUALITÀ DEL CONTATTO CON GLI UTENTI**

### *2.1. Apertura chiamata*

#### 2.1.1. Identificazione dell'operatore

Nel 100% dei casi gli operatori si sono identificati solo su richiesta (Base: 26).

#### 2.1.2. Saluto di accoglienza

Nel 100% dei casi gli operatori non hanno salutato cortesemente al momento della risposta (“buongiorno”, “buonasera”) (Base: 26).

### 2.1.3. Forma di identificazione dell'operatore

Nel 100% dei casi gli operatori si sono identificati col nome (Base: 26).

### 2.1.4. Identificazione dell'Ente

Nel 100% dei casi gli operatori, nel presentarsi, hanno identificato l'Ente (Base: 26).

## Apertura chiamata, livello: 50

### 2.2. Chiusura chiamata

#### 2.2.1. Identificazione dell'operatore

In nessun caso gli operatori si sono identificati in chiusura di telefonata (Base: 26).

#### 2.2.2. Identificazione dell'Ente

In nessun caso gli operatori, in chiusura di telefonata, hanno identificato l'Ente (Base: 26).

#### 2.2.3. Saluto di congedo

Nel 100% dei casi gli operatori hanno salutato cortesemente al termine della chiamata (Base: 26).

## Chiusura chiamata, livello: 40

## 3. QUALITÀ DELLE RISPOSTE

### 3.1. Qualità dell'interazione

#### 3.1.1. Disponibilità

Nel 100% dei casi si è riscontrato un sufficiente livello di disponibilità da parte degli operatori, per un totale pari al 100% di "almeno sufficiente".

Disponibilità nelle risposte	Percentuale
Buona	0%
Sufficiente	100%
Non sufficiente	0%

Base: 26

### 3.1.2. Chiarezza espositiva

Nel 100% dei casi si è riscontrato un sufficiente livello di chiarezza espositiva da parte degli operatori, per un totale pari al 100% di “almeno sufficiente”.

<b>Chiarezza espositiva nelle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Buona	0%
Sufficiente	100%
Non sufficiente	0%

Base: 26

### 3.1.3. Comprensione

Nel 100% dei casi si è riscontrato un sufficiente livello di comprensione da parte degli operatori, per un totale pari al 100% di “almeno sufficiente”.

<b>Comprensione nelle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Buona	0%
Sufficiente	100%
Non sufficiente	0%

Base: 26

### A.3.1.4. Problem solving

Nell'85% dei casi si è riscontrata una buona capacità di soddisfare la richiesta dell'utente, nel 15% dei casi il livello di risoluzione è risultato sufficiente, per un totale pari al 100% di “almeno sufficiente”.

<b>Problem solving</b>	<b>Percentuale</b>
Buono	85%
Sufficiente	15%
Non sufficiente	0%

Base: 26

**Qualità dell'interazione, livello: 100**

### 3.2. Qualità delle informazioni fornite

#### 3.2.1. Livello delle risposte

Nel 100% dei casi la risposta degli operatori è risultata esauriente (Base: 26).

#### 3.2.2. Procedura della risposta

Nel 100% dei casi gli operatori sono stati in grado di fornire risposte direttamente.

<b>Livello delle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Fornita direttamente	100%
Consultato altro collega e/o procedure scritte	0%
Inoltrata al 2° livello	0%

Base: 26

**Qualità delle informazioni fornite, livello: 100**

## 5.5 ACEA – Segnalazione guasti illuminazione pubblica

Il numero telefonico è l'800.130.336, monitorato attraverso 30 telefonate.

### ANALISI DEI LIVELLI DI SERVIZIO QUANTITATIVI E QUALITATIVI

#### 1. ACCESSIBILITÀ AL CONTACT CENTER

##### 1.1. Reperibilità

###### 1.1.1. Mezzi utilizzati per pubblicizzare il servizio

Mezzi utilizzati per pubblicizzare il servizio	Reperibilità
Servizio informativo Telecom 412	Immediata
Elenchi telefonici	Immediata
Internet	Immediata
Televideo	Immediata
Pubblicità locale	Immediata

**Reperibilità, livello: 100**

##### 1.2. Costo del servizio e trasparenza del costo

###### 1.2.1. Tipologia numero utilizzato e relativo costo

Il numero di telefono utilizzato è un numero verde. La sua gratuità è resa esplicita con la dicitura “numero verde”, ossia un numero di telefono che non grava di nessun costo l'utenza che ne usufruisce.

**Costo e trasparenza, livello: 100**

##### 1.3. Accesso alle informazioni

###### 1.3.1. Accessibilità da cellulare e fuori distretto

Il servizio è accessibile solo da telefono fisso all'interno del distretto di Roma.

### 1.3.2. Esito del tentativo di contatto

Relativamente all'accesso alle informazioni, nell'81% dei casi la risposta è avvenuta tramite disco, in nessun caso tramite operatore (per un totale di esiti positivi dell'81%), nel 10% dei casi è caduta la linea, nel 6% dei casi la chiamata è stata abbandonata in coda, mentre nel restante 3% la linea è risultata occupata.

<b>Esito del tentativo di contatto</b>	<b>Percentuale</b>
Risponde operatore	0%
Risponde disco	81%
Cade la linea	10%
Abbandono in coda	6%
Linea occupata	3%

Base: 30

### 1.3.3. Tipologia risposta fornita da disco

Il messaggio fornito dal disco invita ad attendere la risposta del primo operatore disponibile e fornisce la possibilità di registrare la segnalazione alla segreteria telefonica.

**Accesso alle informazioni, livello: 80**

## 1.4. Tempi di attesa

### 1.4.1. Tempi di risposta

Nell'88% dei casi la risposta arriva da disco entro i 20 secondi, mentre nel restante 12% la risposta avviene tramite disco oltre i 20 secondi.

<b>Tempi di risposta</b>	<b>Percentuale</b>
Risponde operatore entro 20 secondi	0%
Risponde disco entro 20 secondi	88%
Risponde operatore oltre 20 secondi	0%
Risponde disco oltre 20 secondi	12%

Base: 25



#### 1.4.2. Tempi di attesa per la risposta dell'operatore (dalla risposta del disco)

Nel 20% dei casi si riceve la risposta dell'operatore entro i 20 secondi dalla risposta del disco, nel 68% dei casi la risposta arriva tra i 20 secondi e un minuto, nell'8% tra un minuto e i 2 minuti, mentre nel restante 4% oltre i 2 minuti.

<b>Tempi di attesa per la risposta dell'operatore</b>	<b>Percentuale</b>
Fino a 20 secondi	20%
Da 20 secondi a 1 minuto	68%
Da 1 minuto a 2 minuti	8%
Oltre 2 minuti	4%

Base: 25

#### 1.4.3. Tempi di attesa per la formulazione della prima domanda

Nell'84% dei casi si riesce a formulare la prima domanda all'operatore entro un minuto (in nessun caso comunque entro i 20 secondi), nel 12% tra un minuto e i 2 minuti, mentre nel restante 4% oltre i 2 minuti.

<b>Tempi di attesa per la formulazione della prima domanda</b>	<b>Percentuale</b>
Fino a 20 secondi	0%
Da 20 secondi a 1 minuto	84%
Da 1 minuto a 2 minuti	12%
Oltre 2 minuti	4%

Base: 25

**Tempi di attesa, livello: 72**

## 2. QUALITÀ DEL CONTATTO CON GLI UTENTI

### 2.1. Apertura chiamata

#### 2.1.1. Identificazione dell'operatore

Nel 96% dei casi gli operatori si sono identificati spontaneamente, mentre nel restante 4% solo su richiesta (Base: 25).

#### 2.1.2. Saluto di accoglienza

Nel 36% dei casi gli operatori hanno salutato cortesemente al momento della risposta ("buongiorno", "buonasera"), nel restante 64% non lo hanno fatto (Base: 25).

### 2.1.3. Forma di identificazione dell'operatore

Nel 100% dei casi gli operatori si sono identificati col nome (Base: 25).

### 2.1.4. Identificazione dell'Ente

Nel 100% dei casi gli operatori, nel presentarsi, hanno identificato l'Ente (Base: 25).

## Apertura chiamata, livello: 86

### 2.2. Chiusura chiamata

#### 2.2.1. Identificazione dell'operatore

Nel 64% dei casi gli operatori si sono identificati in chiusura di telefonata, nel 4% dei casi lo hanno fatto su richiesta, mentre nel restante 32% non si sono identificati (Base: 25).

#### 2.2.2. Identificazione dell'Ente

Nell'88% dei casi gli operatori, in chiusura di telefonata, hanno identificato anche l'Ente, mentre nel 12% dei casi non lo hanno fatto (Base: 25).

#### 2.2.3. Saluto di congedo

Nel 96% dei casi gli operatori hanno salutato cortesemente al termine della chiamata, mentre nel restante 4% non lo hanno fatto (Base: 25).

## Chiusura chiamata, livello: 79

## 3. QUALITÀ DELLE RISPOSTE

### 3.1. Qualità dell'interazione

#### 3.1.1. Disponibilità

Nel 72% dei casi si è riscontrato un buon livello di disponibilità da parte degli operatori, nel 24% dei casi livello di disponibilità è risultato sufficiente, mentre nel restante 4% insufficiente, per un totale pari al 96% di "almeno sufficiente".

Disponibilità nelle risposte	Percentuale
Buona	72%
Sufficiente	24%
Non sufficiente	4%

Base: 25

### 3.1.2. Chiarezza espositiva

Nel 72% dei casi si è riscontrato un buon livello di chiarezza espositiva da parte degli operatori, nel 24% dei casi il livello della chiarezza espositiva è risultato sufficiente e nel restante 4% la chiarezza espositiva non è stata sufficiente, per un totale pari al 96% di “almeno sufficiente”.

<b>Chiarezza espositiva nelle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Buona	72%
Sufficiente	24%
Non sufficiente	4%

Base: 25

### 3.1.3. Comprensione

Nel 76% dei casi si è riscontrata una buona comprensione da parte degli operatori, nel 16% dei casi la comprensione è risultata sufficiente e nel restante 8% la comprensione riscontrata è risultata insufficiente, per un totale pari al 92% di “almeno sufficiente”.

<b>Comprensione nelle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Buona	76%
Sufficiente	16%
Non sufficiente	8%

Base: 25

### 3.1.4. Problem solving

Nel 76% dei casi si è riscontrata una buona capacità di soddisfare la richiesta dell'utente, nel 12% dei casi il livello di risoluzione è risultato sufficiente e nel restante 12% dei casi si è riscontrata una insufficiente capacità da parte degli operatori, per un totale pari all'88% di “almeno sufficiente”.

<b>Problem solving</b>	<b>Percentuale</b>
Buono	76%
Sufficiente	12%
Non sufficiente	12%

Base: 25

**Qualità dell'interazione, livello: 93**

### 3.2. Qualità delle informazioni fornite

#### 3.2.1. Livello delle risposte

Nell'88% dei casi la risposta degli operatori è risultata esauriente, nel restante 12% il chiamante non è rimasto soddisfatto (Base: 25).

#### 3.2.2. Procedura della risposta

Nell'88% dei casi gli operatori sono stati in grado di fornire risposte direttamente, mentre nel restante 12% dei casi hanno consultato un collega o procedure scritte.

<b>Livello delle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Fornita direttamente	88%
Consultato altro collega e/o procedure scritte	12%
Inoltrata al 2° livello	0%

Base: 25

**Qualità delle informazioni fornite, livello: 91**

## 5.6 AMA

Il numero telefonico è l'800.867.035, monitorato attraverso 80 telefonate.

### ANALISI DEI LIVELLI DI SERVIZIO QUANTITATIVI E QUALITATIVI

#### 1. ACCESSIBILITÀ AL CONTACT CENTER

##### 1.1. Reperibilità

###### 1.1.1. Mezzi utilizzati per pubblicizzare il servizio

Mezzi utilizzati per pubblicizzare il servizio	Reperibilità
Servizio informativo Telecom 412	Immediata
Elenchi telefonici	Immediata
Internet	Immediata
Televideo	Immediata
Pubblicità locale	Immediata

**Reperibilità, livello: 100**

##### 1.2. Costo del servizio e trasparenza del costo

###### 1.2.1. Tipologia numero utilizzato e relativo costo

Il numero di telefono utilizzato è un numero verde gratuito. La sua gratuità è resa esplicita con la dicitura “numero verde”, ossia un numero di telefono che non grava di nessun costo l'utenza che ne usufruisce.

**Costo e trasparenza, livello: 100**

##### 1.3. Accesso alle informazioni

###### 1.3.1. Accessibilità da cellulare e fuori distretto

Il servizio è accessibile sia da cellulare che da telefono fisso sull'intero territorio nazionale.

### 1.3.2. Esito del tentativo di contatto

Relativamente all'accesso alle informazioni, nel 91% dei casi la risposta è avvenuta tramite disco (per un totale di esiti positivi del 91%), mentre nel restante 9% la linea è caduta durante il tono di libero, prima che la chiamata potesse arrivare al disco.

<b>Esito del tentativo di contatto</b>	<b>Percentuale</b>
Risponde operatore	0%
Risponde disco	91%
Cade la linea	9%
Abbandono in coda	0%
Nessuno risponde	0%

Base: 80

### 1.3.3. Tipologia risposta fornita da disco

Il sistema di risposta automatica da disco dirige il chiamante a selezionare, tramite la tastiera del telefono, un menù di voci che corrispondono alla tipologia di servizi offerti, permettendo di ottenere sia informazioni preregistrate che di parlare con un operatore.

**Accesso alle informazioni, livello: 96**

## 1.4. Tempi di attesa

### 1.4.1. Tempi di risposta

Nel 100% dei casi la risposta arriva da disco entro i 20 secondi.

<b>Tempi di risposta</b>	<b>Percentuale</b>
Risponde operatore entro 20 secondi	0%
Risponde disco entro 20 secondi	100%
Risponde operatore oltre 20 secondi	0%
Risponde disco oltre 20 secondi	0%

Base: 73

#### 1.4.2. Tempi di attesa per la risposta dell'operatore (dalla risposta del disco)

In nessun caso la risposta di un operatore arriva entro i 20 secondi dalla risposta del disco, nel 5% tra i 20 secondi e un minuto, nel 5% tra un minuto e i 2 minuti, mentre nel restante 90% oltre i 2 minuti.

<b>Tempi di attesa per la risposta dell'operatore</b>	<b>Percentuale</b>
Fino a 20 secondi	0%
Da 20 secondi a 1 minuto	5%
Da 1 minuto a 2 minuti	5%
Oltre 2 minuti	90%

Base: 73

#### 1.4.3. Tempi di attesa per la formulazione della prima domanda

In nessun caso si riesce a formulare la prima domanda all'operatore entro i 20 secondi, nel 7% tra i 20 secondi e il minuto, (per un totale pari al 7% entro un minuto), nel 22% tra un minuto e i 2 minuti, mentre nel restante 71% oltre i 2 minuti.

<b>Tempi di attesa per la formulazione della prima domanda</b>	<b>Percentuale</b>
Fino a 20 secondi	0%
Da 20 secondi a 1 minuto	7%
Da 1 minuto a 2 minuti	22%
Oltre 2 minuti	71%

Base: 73

**Tempi di attesa, livello: 34**

## 2. QUALITÀ DEL CONTATTO CON GLI UTENTI

### 2.1. Apertura chiamata

#### 2.1.1. Identificazione dell'operatore

Nell'82% dei casi gli operatori si sono identificati spontaneamente, mentre nel restante 18% solo su richiesta (Base: 73).

#### A.2.1.2. Saluto di accoglienza

Nel 100% dei casi gli operatori hanno salutato cortesemente al momento della risposta ("buongiorno", "buonasera") (Base: 73).

### 2.1.3. Forma di identificazione dell'operatore

Nel 100% dei casi gli operatori si sono identificati col nome, per un totale pari al 100% dei casi di identificazione avvenuta (Base: 73).

### 2.1.4. Identificazione dell'Ente

Nel 100% dei casi gli operatori, nel presentarsi, hanno identificato l'Ente (Base: 73).

## Apertura chiamata, livello: 95

### 2.2. Chiusura chiamata

#### 2.2.1. Identificazione dell'operatore

Nell'88% dei casi gli operatori si sono identificati solo su richiesta in chiusura di telefonata, mentre il restante 12% non si è identificato (Base: 73).

#### 2.2.2. Identificazione dell'Ente

Nel 100% dei casi gli operatori, in chiusura di telefonata, non hanno identificato l'Ente, (Base: 73).

#### 2.2.3. Saluto di congedo

Nel 93% dei casi gli operatori hanno salutato cortesemente al termine della chiamata, mentre il restante 7% non lo ha fatto (Base: 73).

## Chiusura chiamata, livello: 37

## 3. QUALITÀ DELLE RISPOSTE

### 3.1. Qualità dell'interazione

#### 3.1.1. Disponibilità

Nel 3% dei casi si è riscontrato un buon livello di disponibilità da parte degli operatori, nel 97% dei casi livello di disponibilità è risultato sufficiente, per un totale pari al 100% di "almeno sufficiente".

Disponibilità nelle risposte	Percentuale
Buona	3%
Sufficiente	97%
Non sufficiente	0%

Base: 73



### 3.1.2. Chiarezza espositiva

Nel 20% dei casi si è riscontrato un buon livello di chiarezza espositiva da parte degli operatori, nel 79% dei casi il livello della chiarezza espositiva è risultato sufficiente e nel restante 1% la chiarezza espositiva non è stata sufficiente, per un totale pari al 99% di “almeno sufficiente”.

<b>Chiarezza espositiva nelle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Buona	20%
Sufficiente	79%
Non sufficiente	1%

Base: 73

### 3.1.3. Comprensione

Nel 20% dei casi si è riscontrata una buona comprensione da parte degli operatori, nel 79% dei casi la comprensione è risultata sufficiente e nel restante 1% la comprensione riscontrata è risultata insufficiente, per un totale pari al 99% di “almeno sufficiente”.

<b>Comprensione nelle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Buona	20%
Sufficiente	79%
Non sufficiente	1%

Base: 73

### 3.1.4. Problem solving

Nel 7% dei casi si è riscontrata una buona capacità di soddisfare la richiesta dell'utente, nell'86% dei casi il livello di risoluzione è risultato sufficiente e nel restante 7% dei casi si è riscontrata una insufficiente capacità da parte degli operatori, per un totale pari al 93% di “almeno sufficiente”.

<b>Problem solving</b>	<b>Percentuale</b>
Buono	7%
Sufficiente	86%
Non sufficiente	7%

Base: 73

**Qualità dell'interazione, livello: 98**

### 3.2. Qualità delle informazioni fornite

#### 3.2.1. Livello delle risposte

Nell'85% dei casi la risposta degli operatori è risultata esauriente, nel restante 15% il chiamante non è rimasto soddisfatto (Base: 73).

#### 3.2.2. Procedura della risposta

Nel 92% dei casi gli operatori sono stati in grado di fornire risposte direttamente, nel 5% dei casi hanno consultato un collega o procedure scritte, mentre nel restante 3% hanno inoltrato la domanda al 2° livello.

<b>Livello delle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Fornita direttamente	92%
Consultato altro collega e/o procedure scritte	5%
Inoltrata al 2° livello	3%

Base: 73

**Qualità delle informazioni fornite, livello: 93**

## 5.7 ATAC

Il numero telefonico è l'800.431.784, monitorato attraverso 85 telefonate.

### ANALISI DEI LIVELLI DI SERVIZIO QUANTITATIVI E QUALITATIVI

#### 1. ACCESSIBILITÀ AL CONTACT CENTER

##### 1.1. Reperibilità

##### 1.1.1. Mezzi utilizzati per pubblicizzare il servizio

Mezzi utilizzati per pubblicizzare il servizio	Reperibilità
Servizio informativo Telecom 412	Immediata
Elenchi telefonici	Immediata
Internet	Immediata
Televideo	Immediata
Pubblicità locale	Immediata

**Reperibilità, livello: 100**

##### 1.2. Costo del servizio e trasparenza del costo

##### 1.2.1. Tipologia numero utilizzato e relativo costo

Il numero di telefono utilizzato è un numero verde gratuito. La sua gratuità è resa esplicita con la dicitura “numero verde”, ossia un numero di telefono che non grava di nessun costo l'utenza che ne usufruisce.

**Costo e trasparenza, livello: 100**

##### 1.3. Accesso alle informazioni

##### 1.3.1. Accessibilità da cellulare e fuori distretto

Il servizio è accessibile solo da telefono fisso sull'intero territorio nazionale.

### 1.3.2. Esito del tentativo di contatto

Relativamente all'accesso alle informazioni, nell'85% dei casi la risposta è avvenuta tramite disco (per un totale di esiti positivi dell'85%), nel 5% dei casi la linea è caduta durante il tono di libero prima che la chiamata potesse arrivare ad operatore o a disco, nel 9% la chiamata è stata abbandonata in coda, mentre nel restante 1% nessuno ha risposto.

<b>Esito del tentativo di contatto</b>	<b>Percentuale</b>
Risponde operatore	0%
Risponde disco	85%
Cade la linea	5%
Abbandono in coda	9%
Nessuno risponde	1%

Base: 85

### 1.3.3. Tipologia risposta fornita da disco

Il messaggio del disco fornisce informazioni solo sugli orari nei quali è attivo il servizio, e invita ad attendere la risposta del primo operatore disponibile.

**Accesso alle informazioni, livello: 78**

## 1.4. Tempi di attesa

### 1.4.1. Tempi di risposta

Nel 100% dei casi la risposta avviene tramite disco entro i 20 secondi.

<b>Tempi di risposta</b>	<b>Percentuale</b>
Risponde operatore entro 20 secondi	0%
Risponde disco entro 20 secondi	100%
Risponde operatore oltre 20 secondi	0%
Risponde disco oltre 20 secondi	0%

Base: 72

#### 1.4.2. Tempi di attesa per la risposta dell'operatore (dalla risposta del disco)

In nessun caso la risposta di un operatore arriva entro i 20 secondi dalla risposta del disco, nel 6% tra i 20 secondi e un minuto, nel 22% tra un minuto e i 2 minuti, mentre nel restante 72% oltre i 2 minuti.

<b>Tempi di attesa per la risposta dell'operatore</b>	<b>Percentuale</b>
Fino a 20 secondi	0%
Da 20 secondi a 1 minuto	6%
Da 1 minuto a 2 minuti	22%
Oltre 2 minuti	72%

Base: 72

#### 1.4.3. Tempi di attesa per la formulazione della prima domanda

In nessun caso si riesce a formulare la prima domanda all'operatore entro i 20 secondi, nel 7% tra i 20 secondi e il minuto (per un totale pari al 7% entro un minuto), nel 10% tra un minuto e i 2 minuti, mentre nel restante 83% oltre i 2 minuti.

<b>Tempi di attesa per la formulazione della prima domanda</b>	<b>Percentuale</b>
Fino a 20 secondi	0%
Da 20 secondi a 1 minuto	7%
Da 1 minuto a 2 minuti	10%
Oltre 2 minuti	83%

Base: 72

### **Tempi di attesa, livello: 34**

## **2. QUALITÀ DEL CONTATTO CON GLI UTENTI**

### *2.1. Apertura chiamata*

#### 2.1.1. Identificazione dell'operatore

Nel 57% dei casi gli operatori si sono identificati spontaneamente, mentre nel restante 43% solo su richiesta (Base: 72).

#### 2.1.2. Saluto di accoglienza

Nel 97% dei casi gli operatori hanno salutato cortesemente al momento della risposta ("buongiorno", "buonasera"), nel restante 3% non lo hanno fatto (Base: 72).

### 2.1.3. Forma di identificazione dell'operatore

Nel 100% dei casi gli operatori si sono identificati col nome, per un totale pari al 100% dei casi di identificazione avvenuta (Base: 72).

### 2.1.4. Identificazione dell'Ente

Nel 25% dei casi gli operatori, nel presentarsi, hanno identificato l'Ente, nel 75% dei casi non lo hanno fatto (Base: 72).

## Apertura chiamata, livello: 64

### 2.2. Chiusura chiamata

#### 2.2.1. Identificazione dell'operatore

Nell'8% dei casi gli operatori si sono identificati solo su richiesta in chiusura di telefonata, mentre nel restante 92% non si sono identificati (Base: 72).

#### 2.2.2. Identificazione dell'Ente

Nel 100% dei casi gli operatori, in chiusura di telefonata, non hanno identificato l'Ente (Base: 72).

#### 2.2.3. Saluto di congedo

Nel 54% dei casi gli operatori hanno salutato cortesemente al termine della chiamata, mentre il restante 46% non lo ha fatto (Base: 72).

## Chiusura chiamata, livello: 22

## 3. QUALITÀ DELLE RISPOSTE

### 3.1. Qualità dell'interazione

#### 3.1.1. Disponibilità

Nel 3% dei casi si è riscontrato un buon livello di disponibilità da parte degli operatori, nel 57% dei casi livello di disponibilità è risultato sufficiente, mentre nel restante 40% insufficiente, per un totale pari al 60% di "almeno sufficiente".

Disponibilità nelle risposte	Percentuale
Buona	3%
Sufficiente	57%
Non sufficiente	40%

Base: 72

### 3.1.2. Chiarezza espositiva

Nel 3% dei casi si è riscontrato un buon livello di chiarezza espositiva da parte degli operatori, nell'89% dei casi il livello della chiarezza espositiva è risultato sufficiente e nel restante 8% la chiarezza espositiva non è stata sufficiente, per un totale pari al 92% di "almeno sufficiente".

<b>Chiarezza espositiva nelle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Buona	3%
Sufficiente	89%
Non sufficiente	8%

Base: 72

### 3.1.3. Comprensione

Nel 4% dei casi si è riscontrata una buona comprensione da parte degli operatori, nell'83% dei casi la comprensione è risultata sufficiente e nel restante 13% la comprensione riscontrata è risultata insufficiente, per un totale pari all'87% di "almeno sufficiente".

<b>Comprensione nelle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Buona	4%
Sufficiente	83%
Non sufficiente	13%

Base: 72

### 3.1.4. Problem solving

Nel 4% dei casi si è riscontrata una buona capacità di soddisfare la richiesta dell'utente, nel 71% dei casi il livello di risoluzione è risultato sufficiente e nel restante 25% dei casi si è riscontrata una insufficiente capacità da parte degli operatori, per un totale pari al 75% di "almeno sufficiente".

<b>Problem solving</b>	<b>Percentuale</b>
Buono	4%
Sufficiente	71%
Non sufficiente	25%

Base: 72

**Qualità dell'interazione, livello: 79**

### 3.2. Qualità delle informazioni fornite

#### 3.2.1. Livello delle risposte

Nel 72% dei casi la risposta degli operatori è risultata esauriente, nel restante 28% il chiamante non è rimasto soddisfatto (Base: 72).

#### 3.2.2. Procedura della risposta

Nel 58% dei casi gli operatori sono stati in grado di fornire risposte direttamente, nel restante 42% dei casi hanno consultato un collega o procedure scritte.

<b>Livello delle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Fornita direttamente	58%
Consultato altro collega e/o procedure scritte	42%
Inoltrata al 2° livello	0%

Base: 72

**Qualità delle informazioni fornite, livello: 73**



## 5.8 STA

Il numero telefonico è lo 06.5711.8333, monitorato attraverso 60 telefonate.

### ANALISI DEI LIVELLI DI SERVIZIO QUANTITATIVI E QUALITATIVI

#### 1. ACCESSIBILITÀ AL CONTACT CENTER

##### 1.1. Reperibilità

###### 1.1.1. Mezzi utilizzati per pubblicizzare il servizio

<b>Mezzi utilizzati per pubblicizzare il servizio</b>	<b>Reperibilità</b>
Servizio informativo Telecom 412	Immediata
Elenchi telefonici	Immediata
Internet	Immediata
Televideo	Immediata
Pubblicità locale	Immediata

**Reperibilità, livello: 100**

##### 1.2. Costo del servizio e trasparenza del costo

###### 1.2.1. Tipologia numero utilizzato e relativo costo

Il numero di telefono utilizzato è un numero urbano.

**Costo e trasparenza, livello: 50**

##### 1.3. Accesso alle informazioni

###### 1.3.1. Accessibilità da cellulare e fuori distretto

Il servizio è accessibile sia da telefono fisso che da cellulare sull'intero territorio nazionale.

### 1.3.2. Esito del tentativo di contatto

Relativamente all'accesso alle informazioni, nell'80% dei casi la risposta è tramite disco (per un totale di esiti positivi dell'80%), nel 15% dei casi la linea è caduta durante il tono di libero prima che la chiamata potesse arrivare ad operatore o a disco, mentre nel restante 5% nessuno ha risposto.

<b>Esito del tentativo di contatto</b>	<b>Percentuale</b>
Risponde operatore	0%
Risponde disco	80%
Cade la linea	15%
Abbandono in coda	0%
Nessuno risponde	5%

Base: 60

### 1.3.3. Tipologia risposta fornita da disco

Il messaggio di attesa fornito dal disco fornisce informazioni sul servizio.

**Accesso alle informazioni, livello: 84**

## 1.4. Tempi di attesa

### 1.4.1. Tempi di risposta

Nel 96% dei casi la risposta avviene tramite disco entro i 20 secondi (per un totale pari al 96% di risposte entro i 20 secondi), nel restante 4% la risposta avviene tramite disco oltre i 20 secondi.

<b>Tempi di risposta</b>	<b>Percentuale</b>
Risponde operatore entro 20 secondi	0%
Risponde disco entro 20 secondi	96%
Risponde operatore oltre 20 secondi	0%
Risponde disco oltre 20 secondi	4%

Base: 48

#### 1.4.2. Tempi di attesa per la risposta dell'operatore (dalla risposta del disco)

Nel 71% dei casi la risposta di un operatore arriva entro i 20 secondi dalla risposta del disco, nel 19% dei casi tra 20 secondi e un minuto, nel 4% tra un minuto e i 2 minuti, mentre nel restante 6% oltre i 2 minuti.

<b>Tempi di attesa per la risposta dell'operatore</b>	<b>Percentuale</b>
Fino a 20 secondi	71%
Da 20 secondi a 1 minuto	19%
Da 1 minuto a 2 minuti	4%
Oltre 2 minuti	6%

Base: 48

#### 1.4.3. Tempi di attesa per la formulazione della prima domanda

Nel 58% dei casi si riesce a formulare la prima domanda all'operatore tra i 20 secondi e il minuto (per un totale pari al 58% entro un minuto), nel 23% tra un minuto e i 2 minuti, mentre nel restante 19% oltre i 2 minuti.

<b>Tempi di attesa per la formulazione della prima domanda</b>	<b>Percentuale</b>
Fino a 20 secondi	0%
Da 20 secondi a 1 minuto	58%
Da 1 minuto a 2 minuti	23%
Oltre 2 minuti	19%

Base: 48

**Tempi di attesa, livello: 72**

## 2. QUALITÀ DEL CONTATTO CON GLI UTENTI

### 2.1. Apertura chiamata

#### 2.1.1. Identificazione dell'operatore

Nel 79% dei casi gli operatori si sono identificati spontaneamente, mentre nel restante 21% solo su richiesta (Base: 48).

#### 2.1.2. Saluto di accoglienza

Nel 98% dei casi gli operatori hanno salutato cortesemente al momento della risposta ("buongiorno", "buonasera"), nel restante 2% non lo hanno fatto (Base: 48).

### 2.1.3. Forma di identificazione dell'operatore

Nel 100% dei casi gli operatori si sono identificati col nome (Base: 48).

### 2.1.4. Identificazione dell'Ente

Nell'81% dei casi gli operatori, nel presentarsi, hanno identificato l'Ente, nel 19% dei casi non lo hanno fatto (Base: 48).

## Apertura chiamata, livello: 88

### 2.2. Chiusura chiamata

#### 2.2.1. Identificazione dell'operatore

In nessun caso gli operatori si sono identificati spontaneamente in chiusura di telefonata, nel 67% dei casi lo hanno fatto su richiesta, mentre nel restante 33% non si sono identificati (Base: 48).

#### 2.2.2. Identificazione dell'Ente

In nessun caso gli operatori, in chiusura di telefonata, hanno identificato l'Ente (Base: 48).

#### 2.2.3. Saluto di congedo

Nel 92% dei casi gli operatori hanno salutato cortesemente al termine della chiamata (Base: 48).

## Chiusura chiamata, livello: 37

## 3. QUALITÀ DELLE RISPOSTE

### 3.1. Qualità dell'interazione

#### 3.1.1. Disponibilità

Nel 17% dei casi si è riscontrato un buon livello di disponibilità da parte degli operatori, nel 60% dei casi livello di disponibilità è risultato sufficiente, mentre nel restante 23% insufficiente, per un totale pari al 77% di "almeno sufficiente".

Disponibilità nelle risposte	Percentuale
Buona	17%
Sufficiente	60%
Non sufficiente	23%

Base: 48

### 3.1.2. Chiarezza espositiva

Nel 10% dei casi si è riscontrato un buon livello di chiarezza espositiva da parte degli operatori, nel 77% dei casi il livello della chiarezza espositiva è risultato sufficiente e nel restante 13% la chiarezza espositiva non è stata sufficiente, per un totale pari all'87% di "almeno sufficiente".

<b>Chiarezza espositiva nelle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Buona	10%
Sufficiente	77%
Non sufficiente	13%

Base: 48

### 3.1.3. Comprensione

Nel 6% dei casi si è riscontrata una buona comprensione da parte degli operatori, nell'88% dei casi la comprensione è risultata sufficiente e nel restante 6% la comprensione riscontrata è risultata insufficiente, per un totale pari al 94% di "almeno sufficiente".

<b>Comprensione nelle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Buona	6%
Sufficiente	88%
Non sufficiente	6%

Base: 48

### 3.1.4. Problem solving

Nell'8% dei casi si è riscontrata una buona capacità di soddisfare la richiesta dell'utente, nel 75% dei casi il livello di risoluzione è risultato sufficiente e nel restante 17% dei casi si è riscontrata una insufficiente capacità da parte degli operatori, per un totale pari all'83% di "almeno sufficiente".

<b>Problem solving</b>	<b>Percentuale</b>
Buono	8%
Sufficiente	75%
Non sufficiente	17%

Base: 48

**Qualità dell'interazione, livello: 85**

### 3.2. Qualità delle informazioni fornite

#### 3.2.1. Livello delle risposte

Nel 79% dei casi la risposta degli operatori è risultata esauriente, nel restante 21% il chiamante non è rimasto soddisfatto (Base: 48).

#### 3.2.2. Procedura della risposta

Nel 60% dei casi gli operatori sono stati in grado di fornire risposte direttamente, nel restante 40% dei casi hanno consultato un collega o procedure scritte.

<b>Livello delle risposte</b>	<b>Percentuale</b>
Fornita direttamente	60%
Consultato altro collega e/o procedure scritte	40%
Inoltrata al 2° livello	0%

Base: 48

**Qualità delle informazioni fornite, livello: 72**



**Bernardo Pizzetti**

*Presidente*

**Federico Colosi**

*Vice Presidente*

**Sergio Migliorini**

*Consigliere*

■ Via Cola di Rienzo 217 • 00192 Roma  
Telefono 06.367071 Fax 06.36707212  
[www.agenzia.roma.it](http://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