

CITTADINANZATTIVA
Procuratori dei cittadini
Via Flaminia,n.53 - 00196 - Roma
tel. 06/367181 - fax 06/36718333
e-mail:procuratori@cittadinanzattiva.it
sito internet: www.cittadinanzattiva.it

Accessibilità e adeguatezza di numeri verdi e servizio clienti di aziende erogatrici di servizi pubblici

I risultati della raccolta di dati e d'informazioni civiche sull'accesso e l'adeguatezza del servizio informazioni al pubblico realizzata dai Procuratori dei cittadini di Cittadinanzattiva

INDICE

Premessa	pag. 3
Contesto generale e modalità operative	pag. 4
1. Monitorare cosa	pag. 4
2. Perché i call center	pag. 6
3. Monitorare quando	pag. 6
4. Monitorare come	pag. 7
Come si presenta l'azienda al pubblico	pag. 9
1. Call center dell'agenzia delle entrate – Ministero Economia e Finanze	pag. 9
2. Atac Roma	pag. 12
3. Acea Spa Servizio Clienti	pag. 14
4. Servizio clienti telefonico clienti di Acea, già Enel esercizio metropolitano di Roma	pag. 16
5. Acea – Carta dei servizi	pag. 18
6. Atm Milano	pag. 19
7. Amg Energia Spa Palermo	pag. 21
8. Società Trenitalia – Fs Informa	pag. 23
9. Servizio Clienti Italgas	pag. 25
10. Italgas pronto intervento	pag. 27
11. Poste Italiane	pag. 29
12. Aem spa Milano	pag. 31
13. Enel distribuzione	pag. 33
14. Amat informa	pag. 35
Punti di forza/punti di debolezza	pag. 37
Interpretazioni dei dati	pag. 40

Premessa

Con il presente documento Cittadinanzattiva intende presentare i risultati di un'indagine condotta dalla rete dei Procuratori dei Cittadini che ha avuto come obiettivo il monitoraggio di una serie di servizi clienti / call center / numeri verdi di diverse aziende che - in ambito nazionale piuttosto che locale – sono impegnate nell'erogazione di servizi di pubblica utilità. La ricerca dei dati non ha quindi riguardato l'erogazione del servizio in quanto tale, quanto piuttosto il servizio informazioni predisposto dall'azienda.

Il testo è stato diviso in tre parti. La prima parte descrive le modalità con cui è stata effettuata la ricognizione dei numeri telefonici e i criteri per la individuazione delle aziende.

La seconda parte raccoglie le informazioni e i dati che sono emersi dalle telefonate, mentre nell'ultima parte sono state inserite alcune interpretazioni degli stessi.

Lo spirito con cui è stato effettuato il monitoraggio, che ha coinvolto 8 aderenti alla rete dei Procuratori dei cittadini di Roma, Milano e Palermo, nonché la struttura di Pit Servizi, è stato quello di presentare la situazione di servizi di informazioni veicolati tramite il canale telefonico al fine di contribuire a formulare indicazioni ed utili rilievi per una più consapevole predisposizione del servizio sempre più orientato a rispondere alle esigenze degli utenti. Cittadinanzattiva, del resto, è da sempre impegnata nel pieno coinvolgimento dei cittadini utenti al fine di migliorare i servizi di pubblica utilità.

Contesto generale e modalità operative

Monitorare cosa

La scelta dei soggetti da monitorare non è casuale, bensì frutto delle segnalazioni giunte a Pit Servizi. Occorre infatti ricordare la centralità che i servizi di pubblica utilità rivestono nell'attività dei Procuratori dei Cittadini di Cittadinanzattiva, e in particolare del Pit Servizi, il servizio di assistenza, consulenza e informazione che, attivato dal 1999 con il sostegno della Commissione Europea, risponde alle esigenze dei consumatori-utenti in merito alle seguenti aree tematiche: trasporti, pubblica amministrazione, servizi finanziari, energia (acqua, luce, gas), telecomunicazioni, poste, servizi assicurativi.

Le segnalazioni relative ai servizi di assistenza alla clientela (uffici reclami, numeri verdi, servizi di sportello) analizzate nell'ultimo rapporto Pit Servizi (200-2001) raggiungevano il **16,4%** delle segnalazioni e riguardavano aspetti importanti quali la formazione del personale e riorganizzazione interna.

Le segnalazioni relative allo stesso ambito nell'ultimo anno di attività - in corso- del Pit servizi (considerando 11 mesi di attività rispetto ai 14 del precedente rapporto) segnalano una lieve diminuzione, nell'ordine di tre punti percentuali.

Il dato leggermente in diminuzione non ci conforta in quanto le segnalazioni che raccogliamo seppur in diminuzione restano piuttosto gravi non solo in termini di accessibilità ma anche di qualità e correttezza delle informazioni fornite.

L'impressione che traiamo dall'esperienza Pit è quella di una scarsa fiducia da parte dei consumatori per le informazioni fornite dai call center; spesso infatti ci viene chiesta una conferma delle informazioni avute dai numeri verdi che in effetti non forniscono sempre, come dovrebbero, informazioni precise sui diritti e sugli impegni presi dalle aziende con le carte dei servizi.

Le carte dei servizi in molti casi vengono menzionate dagli operatori solo su richiesta esplicita dell'utente. La questione è rilevante soprattutto per tutte le ipotesi per le quali sono previsti rimborsi e indennizzi.

La fiducia crescente dei cittadini nei confronti delle associazioni dei consumatori permette di fornire agli utenti informazioni sui diritti, procedure di reclamo, possibilità di accesso a procedure conciliative. Informazioni più complete ed esaustive invece si riescono ad ottenere nel settore commerciale (promozioni, nuove utenze, etc) a dimostrazione di una maggiore attenzione all'utente al momento dell'attivazione del servizio riconducibile quindi ad una politica aziendale di acquisizione di nuova clientela. Rimane ancora piuttosto marginale la cura della gestione del servizio di interesse generale e/o universale con tutte le implicazioni di carattere sociale che ne derivano.

I problemi legati alle difficoltà tecniche di accesso ai call center, ad esempio, sono sicuramente dati anche dalle numerose richieste degli utenti che preferiscono parlare direttamente con un operatore. Rimane questa un'esigenza significativa soprattutto per gli utenti anziani e per coloro che non hanno accesso o familiarità con internet.

Il dato sulle segnalazioni relative all'assistenza alla clientela (16%) è così distribuito:

Italgas	54%
Enel	14%
Poste	7%
Fs	1%
Altro	24%
Totale	100%

Fonte: Cittadinanzattiva-Pit Servizi, marzo 2002

In particolare le segnalazioni riguardano:

Italgas

accessibilità	90%
altro	10%
Totale	100%

Fonte: Cittadinanzattiva-Pit Servizi, marzo 2002

Enel

accessibilità	50%
Cortesia operatori	50%
Totale	100%

Fonte: Cittadinanzattiva-Pit Servizi, marzo 2002

Poste

Risposta non esaustiva	75%
Scarsa chiarezza	35%
Totale	100%

Fonte: Cittadinanzattiva-Pit Servizi, marzo 2002

Fs

Le segnalazioni in tema di servizi alla clientela offerti dalle Fs riguardano nella totalità dei casi il settore della gestione dei reclami.

Le informazioni dei cittadini sono già abbastanza chiare rispetto a problemi in alcuni casi **patologici** (vedi Italgas autovettura, e servizio clienti) di accessibilità o di qualità delle risposte che abbiamo poi riscontrato con la nostra indagine sui call center.

Partendo dalle segnalazioni, si è anche deciso di effettuare una prima valutazione comparativa sui call center di diverse aziende che in tre grandi città italiane del Sud, del Nord e del Centro Italia, sono impegnate nell'erogare servizi ai cittadini.

Questi i numeri telefonici oggetto della nostra analisi:

- Società trenitalia, Fs Informa: 848888088
- Poste Italiane: 160
- Call center dell'agenzia delle entrate: 848800444
- Servizio clienti Itlagas più: 800900700
- Italgas, pronto intervento: 800900999
- Aem spa Milano, contact center: 800199955
- Atm Milano (azienda trasporti milanese): 800016857
- Atac: 800431784
- Servizio telefonico clienti di Acea (già Enel esercizio metropolitano di Roma): 800863066
- Acea, servizi commerciali: 800130330
- Acea, carta dei servizi: 800130338
- Azienda del gas di Palermo, servizio clienti: 800773399
- AMAT Palermo: 0917291111
- Enel: 800900800

Perché i call center

Il servizio di informazioni telefoniche di un'azienda risulta, spesso, il primo canale con il quale l'utente entra in contatto con essa. Dal punto di vista dell'azienda, quindi, è il primo momento in cui può presentarsi al cittadino potenziale cliente, è spesso **il suo primo e forse più importante biglietto da visita**, in quanto dalla prima impressione che fornisce può dipendere l'instaurarsi o meno del rapporto di fiducia tra azienda erogatrice di servizi e cittadino utente. La rilevanza di questo necessario rapporto di fiducia si dimostra ancora più nel caso di aziende pubbliche o che comunque erogano servizi di pubblica utilità.

Non è un caso, del resto, che diverse aziende abbiano potenziato molto, negli ultimissimi anni, telelavoro e call center, settori dove alta risulta la capacità di assorbire forza lavoro, spesso giovane.

Monitorare quando

Il monitoraggio dei diversi servizi telefonici è stato realizzato dal giorno 04 al giorno 17 marzo 2002. Si è pensato di concentrare in due sole settimane tale attività per verificare nel breve periodo l'effettiva capacità del servizio di rispondere alle necessità degli utenti. È infatti del tutto verosimile credere che l'utente si rivolga al servizio informativo dell'azienda erogatrice di un servizio di pubblica utilità in presenza di una impellente necessità di acquisire informazioni che, per l'urgenza che richiedono, mal si sposerebbero a pazienti attese.

Le telefonate si sono succedute - sia in mattinata che di pomeriggio - non solo nell'arco di **tutti i giorni** in cui il servizio telefonico esaminato risulta essere attivo, ma anche nei **giorni festivi** nei quali la maggior parte di essi non è in funzione. Ciò al solo fine di verificare se e in che misura l'azienda desse informazioni sugli orari di apertura del servizio, e se fosse previsto un numero da contattare in caso di emergenza, dato che i servizi forniti dalle aziende selezionate sono erogati tutti i giorni senza soluzione di continuità.

Monitorare come

In totale sono state effettuate **490 telefonate**, ripartite equamente per i diversi numeri e nelle varie fasce orarie della giornata. Solo il numero del pronto intervento Italgas non è stato testato più di 10 volte (per ovvie ragioni, essendo un numero che gestisce emergenze), mentre è stato necessario effettuare un numero di telefonate superiore la media per il servizio clienti Italgas, causa la persistente difficoltà di trovare la linea telefonica libera.

Per rendere maggiormente significativa la comparazione per aziende impegnate nello stesso settore, sono state **proposte le stesse domande**. Parimenti, le singole domande sono state formulate più volte per meglio comprendere in che misura la soggettività degli operatori incide sull'adeguatezza del servizio erogato.

Il compito di valutare l'accessibilità e l'adeguatezza del servizio clienti delle varie aziende ha implicato la necessità di definire in via preventiva i due succitati concetti.

Per **accessibilità** si è inteso definire la facilità del cittadino di poter usufruire del servizio predisposto dal call center/servizio clienti nel momento in cui effettivamente abbia necessità di ricorrere ad esso. Ciò ha significato prendere in esame una serie di parametri, quali:

- Facilità di reperire il numero telefonico desiderato (tramite elenco abbonati, servizio 12, sito internet, comunicazione dell'azienda erogatrice del servizio, etc.);
- costo della telefonata;
- tempi di attesa per poter formulare domande;
- tempi di attesa per ricevere risposta;

L'**adeguatezza** di un servizio è stata intesa come capacità del servizio stesso di essere efficace nella specificità delle questioni poste nonché come la capacità di rispondere a standard individuati dalla stessa società nella propria carta dei servizi.

In sostanza ci si è chiesti se ciascun servizio informativo telefonico sia utile e se debba continuare ad essere gestito nel modo attuale.

Gli **indicatori** con cui è stata valutata l'adeguatezza sono:

- caratteristica del servizio erogato (il servizio fornisce unicamente informazioni o eroga anche servizi?);
- numero di informazioni che offre all'utente prima di metterlo in contatto con l'operatore (avvisi sugli orari di apertura del servizio, sull'eventuale costo della telefonata, sui tempi previsti di attesa, etc.);
- chiarezza nella risposta;
- esaustività delle informazioni rilasciate;
- identificazione dell'operatore;

Altri parametri di carattere strutturale, quali l'adeguatezza del call center di poter far fronte alla potenziale clientela (es. numero di operatori, turnazione degli stessi al fine di evitare pesi di lavoro capaci di inficiarne le prestazioni lavorative, linee telefoniche in entrata che possono essere contemporaneamente gestite, etc.), non sono stati presi in esame, anche perché ciò avrebbe comportato una necessaria interlocuzione con l'azienda, il che forse avrebbe inficiato la rilevazione.

Unico indicatore di carattere più soggettivo, ma comunque ugualmente indicativo, è la valutazione riguardante la **cortesia** mostrata dall'operatore, posto che una mal predisposizione

dell'operatore potrebbe essere percepita dall'utente come ostacolo alla formulazione di ulteriori domande.

La **chiarezza** è stata considerata come capacità da parte dell'operatore di interloquire con l'utente con un linguaggio semplice e facilmente comprensibile, in quanto l'utilizzo di una terminologia particolarmente tecnica o il riferimento ad una serie di disposizioni e normative, benché a volte inevitabile, potrebbe rivelarsi una barriera all'informazione per numerosi utenti.

L'**esaustività** è stata valutata in riferimento alla completezza delle informazioni inerenti un argomento, anche alla luce di informazioni - già in nostro possesso - su questioni che sono state domandate agli operatori.

Come si presenta l'azienda al pubblico

In questa parte trovano spazio i dati e le risultanze delle rilevazioni. Per ciascun numero telefonico si è indicato con evidenziatore verde gli aspetti positivi, mentre con evidenziatore rosso le aree da migliorare. Brevi note riguardanti l'accessibilità e l'adeguatezza di ciascun numero precedono l'esposizione dei dati, capaci di rispondere ad 11 interrogativi.

Nel ricordare che ciascun numero telefonico è stato esaminato **35 volte** (tranne due eccezioni, cfr. Parte I), con tentativi omogeneamente suddivisi sia di mattina che di pomeriggio, presentiamo una breve descrizione della strutturazione della scheda dati compilata per ciascun numero telefonico.

- La percentuale di chiamate che hanno avuto risposta è stata ottenuto sul totale dei tentativi effettuati;
- I motivi di inaccessibilità sono calcolati sul totale dei tentativi in cui non si è avuto risposta. Lo stesso dicasi per la differenziazione nella accessibilità tra mattina (h. <13.00) e pomeriggio;
- Considerando unicamente i tentativi in cui si è avuto risposta, è stato calcolato il tempo che intercorre da quando risponde il servizio (con disco o operatore) a quando si formula la prima domanda. Lo stesso dicasi per il tempo di attesa per ricevere risposta dall'operatore dopo aver formulato la domanda;
- L'accessibilità nella mattinata è stata calcolata sul totale delle risposte ottenute nella mattinata. Analogamente, l'accessibilità nel pomeriggio è stata calcolata sul totale delle risposte ottenute nel pomeriggio;
- Sul totale delle risposte ricevute dagli operatori sono stati calcolati il grado di cortesia, la chiarezza, l'eshaustività, la presentazione;
- Il tempo calcolato nelle diverse fasi della rilevazione viene espresso sinteticamente con una simbologia che trova qui la sua necessaria legenda:
 - $t < 1$ = indica che il tempo intercorso è risultato essere inferiore al minuto.
 - $1 < t < 2$ = indica che il tempo intercorso è risultato essere compreso tra un minuto e due minuti.
 - $2 < t < 3$ = indica che il tempo intercorso è risultato essere compreso tra due minuti e tre minuti.
 - $3 < t < 5$ = indica che il tempo intercorso è risultato essere compreso tra tre minuti e cinque minuti.
 - $5 < t < 7$ = indica che il tempo intercorso è risultato essere compreso tra cinque minuti e sette minuti.
 - $7 < t < 10$ = indica che il tempo intercorso è risultato essere compreso tra sette minuti e dieci minuti.
 - $t > 10$ = indica che il tempo intercorso è risultato essere superiore a dieci minuti.

CALL CENTER DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE -MINISTERO ECONOMIA E FINANZE: 848800444

ACCESSIBILITÀ

Il disco offre due opzioni, "operatore" e "servizi automatici". Come anticipato dal disco, la telefonata è a pagamento e il costo è calcolato con la tariffazione urbana. Oltre alle chiamate in attesa, il disco preannuncia con dati attendibili, i minuti di attesa.

Chiamando di domenica, un messaggio Telecom avvisa che il numero non è attivo in questo giorno. Il numero non è accessibile dai cellulari.

Nella totalità dei casi, l'operatore che ci fornisce le risposte è lo stesso al quale abbiamo formulato le domande.

ADEGUATEZZA

Il servizio telefonico si contraddistingue in quanto in grado di erogare non solo informazioni ma anche servizi. Infatti, gli operatori possono predisporre per il rilascio del codice fiscale, in caso di smarrimento dello stesso. Tra le informazioni richieste, le modalità per ottenere un duplicato del proprio codice fiscale.

1 *La chiamata ha ottenuto risposta?*

Si = 90%

No = 10%

2 *Motivi di inaccessibilità*

Linea occupata = 100%

3 *Quando non si ottiene risposta*

Mattina = 100%

4 *Tempo che intercorre da quando risponde il servizio a quando si formula la domanda¹*

$1 < t < 2 = 72\%$

$2 < t < 3 = 18\%$

$3 < t < 5 = 5\%$

$t > 10 = 5\%$

5 *Accessibilità nella mattinata*

$1 < t < 2 = 90\%$

$2 < t < 3 = 5\%$

$3 < t < 5 = 5\%$

¹ Per facilitare la lettura, ricordiamo che:

$t < 1$ = indica che il tempo intercorso è risultato essere inferiore ad 1 minuto.

$1 < t < 2$ = indica che il tempo intercorso è risultato essere compreso tra 1 e 2 minuti.

$2 < t < 3$ = indica che il tempo intercorso è risultato essere compreso tra 2 e 3 minuti.

$3 < t < 5$ = indica che il tempo intercorso è risultato essere compreso tra 3 e 5 minuti.

$5 < t < 7$ = indica che il tempo intercorso è risultato essere compreso tra 5 e 7 minuti.

$7 < t < 10$ = indica che il tempo intercorso è risultato essere compreso tra 7 e 10 minuti.

$t > 10$ = indica che il tempo intercorso è risultato essere superiore a 10 minuti.

6 Accessibilità nel pomeriggio

$1 < t < 2 = 33\%$

$2 < t < 3 = 34\%$

$3 < t < 5 = 17\%$

$t > 10 = 16\%$

7 Tempo di attesa per ricevere risposta dall'operatore dopo aver formulato la domanda

$t < 1 = 100\%$

8 Grado di cortesia

Sufficiente = 100%

9 La risposta fornita è risultata chiara?

Si = 100%

10 La risposta fornita è risultata esauriente?

Si = 80%

No = 20%

11 Presentazione dell'operatore

Presentazione automatica ad opera del disco che presenta l'operatore specificando postazione e luogo da dove risponde (es. Venezia) = 100%

ATAC ROMA : 800431784

Aziende di trasporto pubblico di Atac, Trambus, Metro e Cotral

ACCESSIBILITÀ

Il numero fornisce informazioni riguardanti le aziende di trasporto pubblico di Atac, Trambus, Metro e Cotral. Le opzioni fornite dal disco riguardano “orari e percorsi” e “titoli viaggi e promozioni metrebuses”. Qualora non si optasse per nessuna delle due, la telefonata viene inoltrata al primo operatore disponibile.

Il servizio è gratuito ed è attivo dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 18.00. Nell’attesa di essere collegati ad un operatore, il disco quantifica i minuti di attesa.

In generale, la buona impostazione del disco è inficiata dalla difficoltà, a volte esasperante, di trovare la linea libera, specie di mattina.

Nella totalità dei casi, l’operatore che ci fornisce le risposte è lo stesso al quale abbiamo formulato le domande.

La copertura del servizio risulta insufficiente, dato anche l’afflusso di turisti nel week-end che potrebbero fare ricorso al servizio informazioni. Chiamando di domenica, il disco avvisa che gli uffici sono chiusi e ricorda giorni ed orari di apertura nonché il sito internet utile per avere informazioni. Di fatto, però, è capitato anche che - chiamando di domenica - il telefono squilli, ingenerando la speranza di poter ricevere risposta.

ADEGUATEZZA

Le informazioni richieste hanno riguardato non solo orari e percorsi ma anche agevolazioni per invalidi e le procedure per ottenerle. In quest’ultimo caso, le risposte sono risultate vaghe e non precise. L’impressione è che l’approccio degli operatori non sia dei più disponibili.

1 La chiamata ha ottenuto risposta?

Si = 59%

No = 41%

2 Motivi di inaccessibilità

Linea occupata = 60%

Disco, poi linea occupata = 40%

3 Quando non si ottiene risposta

Mattina = 57%

Pomeriggio = 43%

4 Tempo che intercorre da quando risponde il servizio a quando si formula la domanda

$t < 1 = 75%$

$1 < t < 2 = 13%$

$3 < t < 5 = 12%$

5 Accessibilità nella mattinata

$t < 1 = 100%$

6 *Accessibilità nel pomeriggio*

$t < 1 = 67\%$

$1 < t < 2 = 17\%$

$3 < t < 5 = 16\%$

7 *Tempo di attesa per ricevere risposta dall'operatore dopo aver formulato la domanda*

$t < 1 = 86\%$

$1 < t < 2 = 14\%$

8 *Grado di cortesia*

Sufficiente = 64%

Non sufficiente = 36%

9 *La risposta fornita è risultata chiara?*

Si = 50%

No = 50%

10 *La risposta fornita è risultata esauriente?*

Si = 44%

No = 56%

11 *Presentazione dell'operatore*

Presentazione dopo richiesta dell'utente = 50% (l'operatore si presenta con il numero di postazione)

L'operatore rifiuta di identificarsi = 50%

ACEA SPA SERVIZIO CLIENTI: 800130330

ACCESSIBILITÀ

Una giungla di numeri verdi e a pagamento dalla quale è difficile uscirne. Paradossalmente, infatti, l'offerta elevata di servizi telefonici fornita dall'azienda può risultare controproducente nella misura in cui disorienta gli utenti, anche perché i vari numeri verdi non permettono di passare direttamente da uno all'altro.

Dalla bolletta risultano 2 numeri, telesportello: 800863066 e segnalazione guasti: 800900120. Su Pagine gialle sono riportati una serie di numeri telefonici, tutti a pagamento. Sul sito internet, ben 7 numeri verdi (oltre ad altri a pagamento), con la particolarità che telesportello – servizi commerciali risponde al: 800130330, numero differente da quello riportato in bolletta. Su quest'ultimo numero abbiamo concentrato le nostre attenzioni.

Il numero verde, **gratuito**, è facilmente reperibile sul sito. Chiamando il numero 12, viene dato solamente il numero della sede della società.

Il disco presenta due opzioni: “operazioni commerciali” e “informazioni su bollette non pagate”. Di domenica, se non si sceglie alcuna opzione, la comunicazione si interrompe senza dare ulteriori informazioni. Viceversa, il disco ricorda che il servizio è attivo dalle 08.30 alle 19.00 tutti i giorni esclusi sabato, domenica e festivi. In caso di guasti indica a quali numeri rivolgersi, ma solo dopo aver digitato 1 come spiegato dal messaggio registrato.

I lunghi tempi di attesa e i ripetuti tentativi di accedere al servizio, lo rendono scarsamente fruibile. Il disco di attesa non fornisce informazioni sulla durata dell'attesa ma si limita ad informare sulla possibilità di consultare il sito internet dell'Acea.

Nella totalità dei casi, l'operatore che ci fornisce le risposte è lo stesso al quale abbiamo formulato le domande.

ADEGUATEZZA

Tra le informazioni richieste, spiegazioni su voltura e subentro, gli uffici cui presentarsi e la necessaria documentazione da esibire. I due terzi delle risposte sono risultate essere esaurienti.

1 La chiamata ha ottenuto risposta?

Si = 28%

No = 72%

2 Motivi di inaccessibilità

Linea occupata = 15%

Disco, poi cade la linea = 85%

3 Quando non si ottiene risposta

Mattina = 70%

Pomeriggio = 30%

4 Tempo che intercorre da quando risponde il servizio a quando si formula la domanda

$2 < t < 3 = 8\%$

$3 < t < 5 = 33\%$

$5 < t < 7 = 42\%$

$t > 10 = 17\%$

5 Accessibilità nella mattinata

$2 < t < 3 = 20\%$

$3 < t < 5 = 40\%$

$5 < t < 7 = 20\%$

$t > 10 = 20\%$

6 Accessibilità nel pomeriggio

$3 < t < 5 = 29\%$

$5 < t < 7 = 57\%$

$t > 10 = 14\%$

7 Tempo di attesa per ricevere risposta dall'operatore dopo aver formulato la domanda

$t < 1 = 100\%$

8 Grado di cortesia

Sufficiente = 100%

9 La risposta fornita è risultata chiara?

Si = 67%

No = 33%

10 La risposta fornita è risultata esauriente?

Si = 67%

No = 33%

11 Presentazione dell'operatore

Presentazione dopo richiesta dell'utente = 100% (l'operatore si presenta con il proprio nome)

SERVIZIO TELEFONICO CLIENTI DI ACEA, GIÀ ENEL ESERCIZIO METROPOLITANO DI ROMA: 800863066

ACCESSIBILITÀ

Il disco offre tre opzioni: 1) informazioni; 2) solleciti di pagamento e reclami (in entrambi i casi la registrazione fornisce altri numeri telefonici a cui rivolgersi); 3) contratti, cessazioni e operatore.

Diversamente dal numero verde di Enel Distribuzione, 800900800, attivo tutto il giorno tutti i giorni (tra l'altro, il disco Enel avvisa che il tempo di attesa stimato è inferiore a x minuti), il numero verde di Acea servizio clienti, anch'esso **gratuito**, è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 08:00 alle 20:00, e il sabato dalle 08:00 alle 18:00.

Le opzioni presentate dal disco sono: "informazioni", "contratti, cessazioni e per parlare con gli operatori in servizio", "solleciti di pagamenti e reclami".

Nei giorni festivi il servizio non è attivo, come avvisano sia il sito che il disco, quest'ultimo avvisando le aree tematiche cui risponde (info, reclami, contratti, ecc), orari e giorni utili per parlare con gli operatori (giorni feriali).

Nella maggior parte dei casi ci sono **tempi di attesa lunghissimi, a volte superiori ai 20 minuti, che non vengono preannunciati dal disco.**

Nella totalità dei casi, l'operatore che ci fornisce le risposte è lo stesso al quale abbiamo formulato le domande.

Il 12 fornisce un numero diverso (800265346). Il presente numero compare nelle bollette ma non nel sito internet di Acea, mentre è sul sito dell'Enel il numero c'è ma non è immediato, si deve andare sul link numeri utili.

ADEGUATEZZA

Le domande hanno riguardato il possibile cambio dei contatori, sulla scia di quanto già sta facendo Enel, e una serie di informazioni inerenti attivazioni del servizio e allacci: tempo di attivazione, indennizzi, etc. Esaustività e chiarezza sono state riscontrate nella metà dei casi.

Comparando i dati riguardanti questo numero telefonico (servizio telefonico clienti di Acea, già Enel esercizio metropolitano di Roma: 800863066), e il numero dell'Acea spa servizio clienti: 800130330, non risulta molto chiaro la necessità di differenziare i servizi offerti dai due numeri verdi, ambedue di difficile accesso e capaci di garantire standard di adeguatezza medi.

1 La chiamata ha ottenuto risposta?

Si = 39%

No = 61%

2 Motivi di inaccessibilità

Linea occupata = 80%

Disco, poi linea occupata = 20%

3 Quando non si ottiene risposta

Mattina = 53%

Pomeriggio = 47%

4 Tempo che intercorre da quando risponde il servizio a quando si formula la domanda

$t < 1 = 10\%$

$2 < t < 3 = 25\%$

$3 < t < 5 = 5\%$

$7 < t < 10 = 50\%$

$t > 10 = 12\%$

5 Accessibilità nella mattinata

$t < 1 = 12\%$

$2 < t < 3 = 29\%$

$7 < t < 10 = 47\%$

$t > 10 = 12\%$

6 Accessibilità nel pomeriggio

$3 < t < 5 = 33\%$

$7 < t < 10 = 67\%$

7 Tempo di attesa per ricevere risposta dall'operatore dopo aver formulato la domanda

$t < 1 = 100\%$

8 Grado di cortesia

Sufficiente = 100%

9 La risposta fornita è risultata chiara?

Si = 50%

No = 50%

10 La risposta fornita è risultata esauriente?

Si = 50%

No = 50%

11 Presentazione dell'operatore

Presentazione dopo richiesta dell'utente = 100% (si presenta sempre con numero postazione)

ACEA
CARTA DEI SERVIZI: 800130338

ACCESSIBILITÀ

Risponde un disco informativo a risposte chiuse senza opzione operatore, che informa dell'esistenza di standard di qualità per il servizio idrico ed elettrico. E' possibile, inoltre, per avere ulteriori informazioni, lasciare il proprio nome e numero di telefono.

L'accesso al disco è immediato (la linea è sempre libera). I tempi di attesa per essere ricontattati dall'operatore sono, invece, molto lunghi. Lasciato nome e numero di telefono per 3 volte, hanno richiamato solo dopo alcuni giorni.

Il numero verde è facilmente reperibile sul sito. Chiamando il numero 12, invece, non danno i numeri verdi ma solamente quello della sede della società.

ADEGUATEZZA

Non avendo potuto dare seguito alla loro chiamata, non siamo nelle condizioni di esprimere una valutazione sull'adeguatezza del servizio offerto, ma l'impressione è che non sia un numero verde la modalità migliore per far conoscere la carta dei servizi dell'azienda con i suoi contenuti.

Il numero verde in esame, per come è impostato, sembra ribaltare il principio in base al quale si accede ad un servizio informazioni nel momento in cui se ne ha bisogno perché, nei fatti, non è assolutamente scontato che l'utente sia nelle condizioni di parlare con l'operatore, dato che sono gli operatori Acea a chiamare l'utente dopo che quest'ultimo lascia loro un messaggio.

Inoltre, una serie di numeri verdi messi a disposizione di un'unica azienda può ingenerare il pericolo di scatole cinesi telefoniche, per cui un operatore non si sente autorizzato a rispondere ad una particolare domanda perché non rientra tra i temi trattati dal numero per cui risponde, rimandando magari ad altri numeri verdi che possono, nei fatti, essere poco fruibili dai cittadini utenti.

ATM MILANO: 800016857
azienda trasporti milanese

ACCESSIBILITÀ

Sembra non avere difetti: **facilmente accessibile** sia di mattina che di pomeriggio **tutti i giorni** della settimana, rapidi e puntuali nel fornire informazioni. Il servizio è **gratuito** e attivo dalle 07.30 alle 19.30 dal lunedì alla domenica, come facilmente riscontrabile sul sito internet dell'azienda. **Di domenica, fuori dall'orario di apertura, il disco ha continuato a scusarsi per il protrarsi dell'attesa** continuando a ripetere che l'operatore avrebbe risposto appena possibile, ingenerando la speranza di poter ottenere risposta.

Il disco di attesa non fornisce informazioni aggiuntive utili all'utente, limitandosi a segnalare solamente che le linee sono occupate e che l'operatore risponderà prima possibile, senza quantificare il tempo.

Nella totalità dei casi, l'operatore che ci fornisce le risposte è lo stesso al quale abbiamo formulato le domande.

ADEGUATEZZA

Anche dal punto di vista dell'adeguatezza sembrano non esserci particolari problemi. A domande riguardanti le possibili agevolazioni per persone invalide, i documenti necessari per ottenerli, oltre che informazioni su orari e percorsi, le risposte fornite sono sempre risultate chiare ed esaurienti.

1 La chiamata ha ottenuto risposta?

Si = 100%

2 Motivi di inaccessibilità (nessuno)

3 Quando non si ottiene risposta (mai)

4 Tempo che intercorre da quando risponde il servizio a quando si formula la domanda

$t < 1 = 100\%$

5 Accessibilità nella mattinata

$t < 1 = 100\%$

6 Accessibilità nel pomeriggio

$t < 1 = 100\%$

7 Tempo di attesa per ricevere risposta dall'operatore dopo aver formulato la domanda

$t < 1 = 100\%$

8 Grado di cortesia

Sufficiente = 100%

9 *La risposta fornita è risultata chiara?*

Si = 100%

10 *La risposta fornita è risultata esauriente?*

Si = 100%

11 *Presentazione dell'operatore*

Presentazione spontanea con numero postazione = 100%

AMG ENERGIA SPA PALERMO
Azienda del gas di Palermo servizio clienti
CALL CENTER: 800773399

ACCESSIBILITÀ

Il servizio clienti dell'azienda del gas di Palermo è **gratuito** e aperto dal lunedì al venerdì fino alle 18.00.

Chiamando in orario, il disco invita a digitare due volte asterisco oppure ad attendere. Se si attenda la chiamata viene gestita da comandi vocali, e vengono indicate 4 opzioni: “contratti e disdette”, “bollette e consumi”, “preventivi e lavori”, “contatori”. Se non si sceglie alcuna opzione, il disco si ripete per poi mettere l'utente in comunicazione con il primo operatore disponibile. Viceversa, se si preme due volte asterisco e non si sceglie alcuna opzione, il disco si ripete più volte, senza dare la possibilità di poter parlare con alcun operatore e poi invita a riagganciare.

Non è stata riscontrata differenza tra mattina e pomeriggio nell'accessibilità al servizio.

Chiamando quando il servizio non è in funzione (quindi anche di domenica), il disco presenta tre opzioni: “per segnalare guasti” e indica un numero telefonico, “per fornire l'autolettura del contatore” e indica l'apposito numero verde cui rivolgersi, “per parlare con gli operatori” e fornisce gli orari in cui tale servizio è in funzione, ovverosia tutti i giorni feriali **escluso il sabato** dalle 08.00 alle 18.00.

Nella totalità dei casi, l'operatore che ci fornisce le risposte è lo stesso al quale abbiamo formulato le domande.

ADEGUATEZZA

Le informazioni richieste hanno riguardato ovviamente le procedure per l'attivazione di utenze, spiegazione su voltura e subentro, presso quali uffici occorre rivolgersi e di quali documentazioni occorre premunirsi.

1 La chiamata ha ottenuto risposta?

Si = 87%

No = 13%

2 Motivi di inaccessibilità

Linea occupata = 100%

3 Quando non si ottiene risposta

Mattina = 100%

4 Tempo che intercorre da quando risponde il servizio a quando si formula la domanda

$1 < t < 2 = 50\%$

$2 < t < 3 = 30\%$

$3 < t < 5 = 20\%$

5 Accessibilità nella mattinata

$1 < t < 2 = 50\%$
 $2 < t < 3 = 30\%$
 $3 < t < 5 = 20\%$

6 Accessibilità nel pomeriggio

$1 < t < 2 = 50\%$
 $2 < t < 3 = 30\%$
 $3 < t < 5 = 20\%$

7 Tempo di attesa per ricevere risposta dall'operatore dopo aver formulato la domanda
 $t < 1 = 100\%$

8 Grado di cortesia

Sufficiente = 100%

9 La risposta fornita è risultata chiara?

Si = 89%
No = 11%

10 La risposta fornita è risultata esauriente?

Si = 78%
No = 22%

11 Presentazione dell'operatore

Presentazione dopo richiesta dell'utente = 100% (si presenta con il proprio cognome)

SOCIETÀ TRENITALIA
FS INFORMA: 848888088

ACCESSIBILITÀ

Bene i tempi di accesso: per oltre il 60% dei casi, il tempo intercorso da quando risponde il servizio con disco a quando si formula la prima domanda è risultato essere inferiore al minuto.

L'accessibilità risulta migliore nel pomeriggio: nel 76% dei casi, infatti, si è avuto risposta entro i primi sessanta secondi di attesa, mentre nella mattina la percentuale corrispondente è inferiore al 50%.

Il servizio rimane attivo dalle 07 alle 21.00 tutti i giorni della settimana e, come si evince dal sito internet, dalle 21.00 alle 07.00 rimane in funzione il sistema automatico che fornisce solo risposte sull'orario ufficiale dei treni.

Il disco non specifica che la telefonata è a carico dell'utente, mentre viene esplicitato sul sito (uno scatto alla risposta più la tariffa urbana a tempo) né quali sono le caratteristiche del numero: si limita a distinguere unicamente tra informazioni su orari dei treni e "altro tipo di informazioni". Qualora non si optasse per alcuna opzione, la telefonata viene smistata al primo operatore disponibile. In questa eventualità, non sempre viene presentato dal disco e a volte può non presentarsi affatto.

Nella generalità dei casi, l'operatore viene presentato automaticamente dal disco tramite numero codice/postazione.

Nella totalità dei casi, l'operatore che ci fornisce le risposte è lo stesso al quale abbiamo formulato le domande.

Il disco avvisa che la nostra chiamata è stata inoltrata e che i tempi di attesa possono risultare lunghi, anche se non li quantifica

Orari treni: il servizio è automatico con disco pre-registrato a risposte chiuse impostato con le opzioni "maggiori informazioni " e "operatore", che viene presentato automaticamente con disco mediante l'indicazione della postazione.

Di negativo, il mancato collegamento tra un numero verde e un altro, per esempio con il numero verde Carta amico treno.

ADEGUATEZZA

Medio-alti i livelli di cortesia e chiarezza espositiva, non altrettanto si può dire per l'eshaustività delle informazioni fornite. Tra le informazioni richieste: le modalità di rimborsi in caso di ritardi dei treni Eurostar, le possibili agevolazioni per gli abbonati mensili/annuali; trasporto passeggeri non solo su rotaia effettuato da Trenitalia; orari dei treni e altre caratteristiche (distanza km, servizi aggiuntivi) dei collegamenti ferroviari.

1 La chiamata ha ottenuto risposta?

Si = 90%

No = 10%

2 Motivi di inaccessibilità

Linea occupata = 33%

Disco, poi cade la linea = 67%

3 *Quando non si ottiene risposta*

Mattina = 75%

Pomeriggio = 25%

4 *Tempo che intercorre da quando risponde il servizio a quando si formula la domanda*

$t < 1 = 61\%$

$1 < t < 2 = 17\%$

$2 < t < 3 = 17\%$

$3 < t < 5 = 5\%$

5 *Accessibilità nella mattinata*

$t < 1 = 45\%$

$1 < t < 2 = 22\%$

$2 < t < 3 = 33\%$

6 *Accessibilità nel pomeriggio*

$t < 1 = 76\%$

$1 < t < 2 = 8\%$

$2 < t < 3 = 8\%$

$3 < t < 5 = 8\%$

7 *Tempo di attesa per ricevere risposta dall'operatore dopo aver formulato la domanda*

$t < 1 = 75\%$

$2 < t < 3 = 25\%$

8 *Grado di cortesia*

Sufficiente = 72%

Non sufficiente: 28%

9 *La risposta fornita è risultata chiara?*

Si = 76%

No = 24%

10 *La risposta fornita è risultata esauriente?*

Si = 50%

No = 50%

11 *Presentazione dell'operatore*

Presentazione automatica ad opera del disco = 88%

Presentazione dopo richiesta dell'utente = 6%

L'operatore rifiuta di identificarsi = 6%

SERVIZIO CLIENTI ITALGAS PIÙ: 800900700

ACCESSIBILITÀ

Il numero fornisce informazioni sul servizio operativo. Il servizio è attivo dal lunedì al sabato e il numero clienti non è accessibile dai cellulari.

Durante l'attesa non vengono fornite informazioni aggiuntive quali, per es.: altro numero telefonico, tempo d'attesa, orario e giorni del servizio.

Nella totalità dei casi, l'operatore che ci fornisce le risposte è lo stesso al quale abbiamo formulato le domande.

Il numero è facilmente individuabile sul sito dell'Italgas, il servizio 12 non fornisce il numero clienti ma solo quello relativo ai guasti e dispersioni 800.803.020. Il numero servizi clienti non compare sull'avanti elenco telefonico.

Di domenica il disco registrato sollecita a premere il tasto asterisco (qualora la tastiera telefonica ne fosse dotata), altrimenti invita a contattare in orario di ufficio e la comunicazione si interrompe, senza indicare quali siano orari e giorni di apertura degli uffici. Digitando asterisco, si ha accesso ad una gamma di informazioni tra cui via, giorni e orari di apertura degli sportelli di Roma città.

ADEGUATEZZA

Le informazioni richieste hanno riguardato ovviamente le procedure per l'attivazione di utenze, spiegazione su voltura e subentro, presso quali uffici occorre rivolgersi e di quali documentazioni occorre munersi. Medio alta la cortesia degli operatori ma non esaustive le risposte. Abbiamo chiesto di conoscere i tempi di attivazione del servizio, solo su nostra richiesta l'operatore ha citato al carta dei servizi in maniera peraltro piuttosto imprecisa e vaga

1 *La chiamata ha ottenuto risposta?*

Si = 18%

No = 82%

2 *Motivi di inaccessibilità*

Linea occupata = 80%

Disco, poi linea occupata = 20%

3 *Quando non si ottiene risposta*

Mattina = 60%

Pomeriggio = 40%

4 *Tempo che intercorre da quando risponde il servizio a quando si formula la domanda*

$3 < t < 5 = 14\%$

$5 < t < 7 = 43\%$

$7 < t < 10 = 15\%$

$t > 10 = 28\%$

5 *Accessibilità nella mattinata*

$3 < t < 5 = 100\%$

6 *Accessibilità nel pomeriggio*

$5 < t < 7 = 50\%$
 $7 < t < 10 = 17\%$
 $t > 10 = 33\%$

7 *Tempo di attesa per ricevere risposta dall'operatore dopo aver formulato la domanda*
 $t < 1 = 100\%$

8 *Grado di cortesia*
Sufficiente = 100%

9 *La risposta fornita è risultata chiara?*
Si = 40%
No = 60%

10 *La risposta fornita è risultata esauriente?*
Si = 20%
No = 80%

11 *Presentazione dell'operatore*
Presentazione spontanea ad opera dell'operatore = 100% (l'operatore si presenta con il numero di postazione)

ITALGAS PRONTO INTERVENTO: 800900999

ACCESSIBILITÀ

Servizio guasti e dispersioni: è un servizio di pronto intervento / reperibilità operativo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, sull'intero territorio servito dall'azienda.

Il numero è accessibile anche dai cellulari, compare nell'avanti elenco, ed è facilmente individuabile sul sito. Il 12 fornisce il numero 800.803.020 anch'esso attivo per il pronto intervento. Per evitare di intralciare il lavoro e le chiamate di un numero così importante per la sicurezza dei cittadini abbiamo chiamato solo 10 volte. Il numero è risultato sempre accessibile dopo un'attesa massima di 2 minuti. Il disco di attesa fornisce informazioni utili come ad esempio il numero verde clienti.

ADEGUATEZZA

Non siamo nelle condizioni di poter esprimere una valutazione sull'adeguatezza di tale servizio, che andrebbe ovviamente testata alla luce della tempestività nel rispondere agli interventi, che tutti gli operatori garantiscono entro un'ora dalla segnalazione.

Nella totalità dei casi, l'operatore che ci fornisce le risposte è lo stesso al quale abbiamo formulato le domande.

1 *La chiamata ha ottenuto risposta?*

Si = 100%

2 *Motivi di inaccessibilità (nessuno)*

3 *Quando non si ottiene risposta (mai)*

4 *Tempo che intercorre da quando risponde il servizio a quando si formula la domanda*

$1 < t < 2 = 100\%$

5 *Accessibilità nella mattinata*

$1 < t < 2 = 100\%$

6 *Accessibilità nel pomeriggio*

$1 < t < 2 = 100\%$

7 *Tempo di attesa per ricevere risposta dall'operatore dopo aver formulato la domanda*

$t < 1 = 100\%$

8 *Grado di cortesia*

Sufficiente = 100%

9 *La risposta fornita è risultata chiara?*

Si = 100%

10 La risposta fornita è risultata esauriente?
Si = 100%

11 Presentazione dell'operatore

L'operatore rifiuta di identificarsi = 100%

POSTE ITALIANE: 160

ACCESSIBILITÀ

Come ci viene chiarito tramite disco pre-registrato, il numero telefonico è gratuito se si telefona da rete fissa o da cellulari Blu, Tim, Omnitel. Non viene specificato quanto ci costerebbe la telefonata da un gestore telefonico diverso dai precedenti, per es. da un cellulare Wind. In questi casi, in realtà, come ci ha spiegato un operatore, è possibile chiamare il numero verde 800160000.

Il servizio è attivo i giorni feriali dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 20.00. Di domenica, se non altro, si possono recepire le suddette informazioni rilasciate dal disco.

Le opzioni previste dal disco sono due, "informazioni", per accedere al servizio informazioni, e "assistenza", per segnalazioni sui servizi. Nella totalità dei casi, l'operatore che risponde è lo stesso al quale si formula la domanda.

Nell'accessibilità **il tempo di attesa ci viene anticipatamente indicato** dal disco e, nei fatti, può risultare inferiore alle attese.

Il 12 non fornisce il numero verde, il 160 compare invece sull'avanti elenco ed è facilmente individuabile dal sito delle poste.

ADEGUATEZZA

A rispondere alle domande sono sempre gli stessi operatori cui formuliamo le domande, che praticamente hanno sempre dimostrato un sufficiente livello di cortesia. Altrettanto per la chiarezza espositiva, non certo per la esaustività della risposta. Anche semplici domande quali per es. le modalità, i tempi e soprattutto l'ammontare di indennizzi in caso di mancato arrivo - nei tempi previsti - di un pacco di posta celere, ricevono **risposte esatte ma assolutamente non complete**. Altre domande formulate hanno riguardato richiesta di informazioni di orari e indirizzi di uffici postali in diverse città italiane.

In considerazione dell'alta percentuale di accessibilità al numero verde abbiamo posto una domanda di media difficoltà, riguardante i buoni fruttiferi postali e precisamente gli effetti di un D.M. 13/06/86. Purtroppo le **risposte sono state gravemente inesatte**.

1 La chiamata ha ottenuto risposta?

Si = 93%

No = 7%

2 Motivi di inaccessibilità

Disco, poi cade la linea = 100%

3 Quando non si ottiene risposta

Mattina = 50%

Pomeriggio = 50%

(in effetti il servizio risponde sempre e prontamente)

4 Tempo che intercorre da quando risponde il servizio a quando si formula la domanda

$t < 1 = 54%$

$1 < t < 2 = 46%$

5 *Accessibilità nella mattinata*

$t < 1 = 60\%$

$1 < t < 2 = 40\%$

6 *Accessibilità nel pomeriggio*

$t < 1 = 71\%$

$1 < t < 2 = 29\%$

7 *Tempo di attesa per ricevere risposta dall'operatore dopo aver formulato la domanda*

$t < 1 = 87\%$

$1 < t < 2 = 13\%$

8 *Grado di cortesia*

Sufficiente = 100%

9 *La risposta fornita è risultata chiara?*

Si = 67%

No = 33%

10 *La risposta fornita è risultata esauriente?*

Si = 44%

No = 56%

11 *Presentazione dell'operatore*

Nel 90% dei casi l'operatore si è presentato spontaneamente indicando unicamente il proprio nome, nei casi rimanenti (10%, evidentemente si tratta di dimenticanza) l'operatore si è presentato con il proprio nome solo dopo richiesta dell'utente.

AEM SPA MILANO: 800199955

Distribuzione gas

ACCESSIBILITÀ

Chiamando di domenica o fuori dall'orario di servizio, il disco invita a premere o dire il numero corrispondente ad una serie di possibili informazioni riguardanti contratti, fatturazione, pagamenti, duplicato bollette, lettura contatore, offerte commerciali, etc. Permette inoltre di lasciare un messaggio e ricorda giorni ed orari per poter parlare con gli operatori, 8.30-17.00 dal lunedì al venerdì. La telefonata è gratuita.

Il disco è pre-impostato con una serie di domande, al termini delle quali permette di poter parlare direttamente con l'operatore, il che ritarda tale momento. A volte è il disco ad invitare a telefonare più tardi.

ADEGUATEZZA

La difficoltà di accesso è compensata dal buon livello di cortesia, chiarezza e esaustività.

Le domande hanno riguardato informazioni su voltura, subentro, procedura e documenti necessari da esibire e dove, sostituzione dei contatori.

Nella totalità dei casi, l'operatore che ha fornito la risposta è lo steso al quale abbiamo formulato la domanda.

1 La chiamata ha ottenuto risposta?

Si = 20%

No = 80%

2 Motivi di inaccessibilità

Occupato = 40%

Disco, poi occupato = 60%

3 Quando non si ottiene risposta

Mattina = 50%

Pomeriggio = 50%

4 Tempo che intercorre da quando intercorre il servizio a quando si formula la domanda

$2 < t < 3 = 100\%$

5 Accessibilità nella mattinata =

$2 < t < 3 = 100\%$

6 Accessibilità nel pomeriggio

$2 < t < 3 = 100\%$

7 Tempo di attesa per ricevere risposta dall'operatore dopo aver formulato la domanda

$t < 1 = 100\%$

8 Grado di cortesia
Sufficiente = 100%

9 La risposta fornita è risultata chiara?
Si = 100%

10 La risposta fornita è risultata esauriente?
Si = 100%

11 Presentazione dell'operatore
Presentazione spontanea ad opera dell'operatore = 100% (presentazione solo con cognome)

ENEL DISTRIBUZIONE: 800900800

ACCESSIBILITÀ

Il disco offre inizialmente all'utente due opzioni: "per segnalare un guasto" e "per qualsiasi altra esigenza". Se non si sceglie alcuna opzione, il disco le ripete, poi la comunicazione si interrompa.

Scegliendo la seconda opzione, si possono avere informazioni su contratti, pagamenti, consumi, lettura contatore, oppure si può parlare con un consulente enel. Il servizio è attivo tutti i giorni 24 ore su 24, e il disco ricorda che la telefonata è gratuita e stima il tempo di attesa, inferiore a x minuti. Se il tempo di attesa si dovesse protrarre oltre il previsto, il disco invita l'utente a lasciare un messaggio.

Sul sito sono presenti i vari numeri verdi per dislocazione geografica. Chiamando (anche di domenica) il numero verde 800900107, un messaggio ci avvisa che il numero verde di Enel Distribuzione è cambiato ed è appunto 800900800.

Si è riscontrata difficoltà nel parlare rapidamente con un consulente enel, a volte i lunghi tempi di attesa suggeriscono di desistere.

ADEGUATEZZA

Il servizio offre non solo informazioni ma anche servizi, per esempio in caso di voltura e subentro.

Le domande hanno riguardato anche l'attuale sostituzione dei contatori.

Nella totalità dei casi, l'operatore che ha fornito la risposta è lo stesso al quale abbiamo formulato la domanda.

1 La chiamata ha ottenuto risposta?

Si = 20%

No = 80%

2 Motivi di inaccessibilità

Occupato = 10%

Disco, poi occupato = 90%

3 Quando non si ottiene risposta

Mattina = 50%

Pomeriggio 50%

4 Tempo che intercorre da quando intercorre il servizio a quando si formula la domanda

$t < 1 = 17%$

$3 < t < 5 = 33%$

$t > 5 = 50%$

5 Accessibilità nella mattinata

$t < 1 = 17%$

$3 < t < 5 = 33%$

$t > 5 = 50%$

6 Accessibilità nel pomeriggio

$t < 1 = 17%$

$3 < t < 5 = 33\%$
 $t > 5 = 50\%$

7 Tempo di attesa per ricevere risposta dall'operatore dopo aver formulato la domanda
 $t < 1 = 100\%$

8 Grado di cortesia
Sufficiente = 100%

9 La risposta fornita è risultata chiara?
Si = 100%

10 La risposta fornita è risultata esauriente?
Si = 90%
No = 10%

11 Presentazione dell'operatore
Presentazione spontanea ad opera dell'operatore = 100% (presentazione con nome)

AMAT INFORMA: 091/7291111

L'AMAT è l'Azienda Speciale del Comune di Palermo che gestisce il trasporto pubblico urbano e suburbano

ACCESSIBILITÀ

Il disco non annuncia il costo della telefonata, né che la stessa è a carico dell'utente; si limita semplicemente a dare il benvenuto e ad annunciare che la chiamata sta per essere trasferita al primo operatore libero, non fornendo ulteriori informazioni in attesa di poter parlare con l'operatore. Di fatto, però, l'attesa per parlare con un operatore è minima.

Il servizio è aperto 7 giorni su 7, 24 ore su 24 e il sito riporta il numero di AMAT informa, non l'orario.

ADEGUATEZZA

Gentilezza, chiarezza e esaustività sembrano non difettare.

Le domande hanno riguardato collegamenti tra i principali luoghi della città, con l'aeroporto e le ferrovie nonché le possibili agevolazioni per portatori di handicap.

Nella totalità dei casi, l'operatore che ha fornito la risposta è lo stesso al quale abbiamo formulato la domanda.

1 La chiamata ha ottenuto risposta?

Si = 71%

No = 29%

2 Motivi di inaccessibilità

Disco, poi occupato = 50%

Operatore, poi cade la linea = 50%

3 Quando non si ottiene risposta

Mattina = 100%

4 Tempo che intercorre da quando intercorre il servizio a quando si formula la domanda

$t < 1 = 100\%$

5 Accessibilità nella mattinata

$t < 1 = 100\%$

6 Accessibilità nel pomeriggio

$t < 1 = 100\%$

7 Tempo di attesa per ricevere risposta dall'operatore dopo aver formulato la domanda

$t < 1 = 100\%$

8 Grado di cortesia
Sufficiente = 100%

9 La risposta fornita è risultata chiara?
Si = 100%

10 La risposta fornita è risultata esauriente?
Si = 75%
No = 25%

11 Presentazione dell'operatore
Presentazione spontanea ad opera dell'operatore = 100% (presentazione con nome)

Tab. A - Punti di forza/punti di debolezza

Azienda/Numero tel	Punti di forza	Punti di debolezza
FS Informa 8488 88088	il 90% dei tentativi di parlare con l'operatore va a buon fine	telefonata a carico dell'utente
	nell'80% dei casi entro due minuti si parla con l'operatore	il disco non quantifica i tempi di attesa
		50% delle risposte non esaurienti
		più numeri verdi non collegati tra loro
		il disco non avvisa che la telefonata è a carico dell'utente
Agenzia delle Entrate 848800444	il 90% dei tentativi di parlare con l'operatore va a buon fine	telefonata a carico dell'utente
	nell'90% dei casi entro due minuti si parla con l'operatore	difficoltà di accesso al servizio in mattinata
	risposte fornite entro il minuto	numero non accessibile da cellulari
	il disco avvisa minuti e numero telefonate in attesa	informazioni difformi sullo stesso tema
	disco avvisa che la telefonata è a carico dell'utente	
	eroga anche servizi oltre che informazioni	
Poste Italiane 160	oltre il 90% dei tentativi va a buon fine	telefonata a carico dell'utente se si chiama da alcuni gestori di telefonia mobile
	il disco quantifica i minuti di attesa	poca visibilità al n.verde gratuito 800160000
		oltre il 50% dei casi, le risposte non sono esaurienti
Servizio clienti Italgas 800900700	risposte fornite entro il minuto	durante l'attesa, il disco non fornisce info aggiuntive
	presentazione spontanea dell'operatore	80% dei tentativi di parlare con l'operatore non va a buon fine
		80% delle risposte non esaurienti
		numero non accessibile da cellulari

Italgas pronto intervento 800900999	il 100% dei tentativi di parlare con l'operatore va a buon fine	gli operatori rifiutano sistematicamente di identificarsi
	nella totalità dei casi, entro due minuti si parla con l'operatore	
	in funzione 24 ore su 24 tutti i giorni	
Atac Roma 800431784	servizio gratuito	copertura del servizio insufficiente
	il disco quantifica i minuti di attesa	difficoltà di accesso al servizio, specie in mattinata
	nell'85% dei casi entro due minuti si parla con l'operatore	nel 50% dei casi circa, le risposte non sono né chiare né esaurienti
		l'operatore rifiuta di identificarsi nel 50% dei casi
Atm Milano 800016857	servizio gratuito	durante l'attesa, il disco non fornisce info aggiuntive
	attivo 7 giorni su 7	il disco non informa sugli orari nei quali il servizio è aperto
	il 100% dei tentativi di parlare con l'operatore va a buon fine	
	nella totalità dei casi, entro un minuto si parla con l'operatore	
	risposte sempre esaurienti	
Amat Palermo informa 0917291111	in funzione 24 ore su 24 tutti i giorni	telefonata a carico dell'utente
	nella totalità dei casi, entro un minuto si parla con l'operatore	il disco non avvisa che la telefonata è a carico dell'utente
Acea Servizio clienti 800130330	servizio gratuito	più numeri verdi non collegati tra loro
	il disco informa su orari di apertura del servizio e il numero da chiamare in caso di guasti	grave inaccessibilità al servizio, specie in mattinata
		il disco non quantifica i tempi di attesa
		nel 75% circa dei casi, si ha accesso all'operatore in non prima di 3 minuti
Acea carta dei servizi 800130338	servizio gratuito	l'operatore chiama l'utente dopo due giorni
	accesso immediato al disco	
Clients Acea, già Enel Roma 800863066	servizio gratuito	difficoltà di accesso al servizio

	il disco informa su orari di apertura del servizio	il disco non quantifica i tempi di attesa
	risposte fornite entro il minuto	nel 50% dei casi circa, le risposte non sono né chiare né esaurienti
		nel 60% circa dei casi, si ha accesso all'operatore in non prima di 7 minuti
		sovrapponibilità tra questo numero verde e il numero verdi del servizio clienti: 800265346
Amg Palermo 800773399	servizio gratuito	copertura del servizio insufficiente
	fuori dall'orario di apertura del servizio, il disco fornisce numero per emergenze	difficoltà di accesso nella mattinata
	80% dei tentativi di parlare con l'operatore va a buon fine	
	nell'80% dei casi entro due minuti si parla con l'operatore	
Aem Milano 800199955	servizio gratuito	80% dei tentativi di parlare con l'operatore non va a buon fine
	il disco informa su giorni ed orari di apertura del servizio	attesa per parlare con l'operatore mai inferiore ai due minuti
	risposte sempre chiare ed esaurienti	
Enel 800900800	servizio gratuito	80% dei tentativi di parlare con l'operatore non va a buon fine
	in funzione 24 ore su 24 tutti i giorni	difficoltà di accesso sia di mattina che di pomeriggio
	il disco informa che la telefonata è gratuita e stima il tempo di attesa	nel 50% circa dei casi, si ha accesso all'operatore in non prima di 5 minuti
	eroga anche servizi oltre che informazioni	

Interpretazione dei dati

Come si evince dalla schematizzazione precedente, ciascun numero verde/servizio clienti presenta punti di forza ed altrettanti punti di debolezza. Da una semplice comparazione di essi, è possibile evincere utili spunti per individuare modalità volte ad un miglioramento dell'offerta del servizio informazioni.

Sicuramente l'indicazione principale per le aziende è quella di continuare ad insistere con i call center. Se quindi non è messa in discussione l'utilità del servizio informativo telefonico quanto piuttosto la gestione dello stesso, è anche vero che di esso non bisogna esagerare. Questa la conclusione alla luce di esempi in cui una pluralità di numeri verdi – non collegati tra loro - facciano capo alla stessa azienda. Prioritaria – in ogni caso - sembra essere la necessità di vincere la sfida dell'autoreferenzialità, nel momento in cui il servizio informazioni si presenta bene ma di per sé si dimostra in buona parte inadeguato alle finalità per cui se ne giustifica la sua attivazione: così come i tempi d'attesa per ricevere risposta sono omogeneamente rapidi, analogamente dovrebbero ridursi i tempi per poter accedere al servizio, in particolare per poter parlare con gli operatori. Barriere all'accesso sono anche l'eventuale costo della chiamata – che per un elementare principio di trasparenza andrebbe sempre ed anticipatamente reso nota all'utenza -, soprattutto l'inadeguata copertura del servizio nell'arco della giornata; il che è ancora più grave se consideriamo che i servizi forniti dalle aziende selezionate sono erogati tutti i giorni senza soluzione di continuità, come già ricordato nell'introduzione del presente documento.

Per la qualità dell'informazione sono state riscontrate luci ed ombre, specie in considerazione del fatto che stesse domande hanno trovato risposte dissimili a seconda dell'operatore chiamato a rispondere. Evidente, a tal fine, la necessità di rafforzare un'efficace modalità interna operativa necessaria a non far dipendere l'adeguatezza del servizio informazioni dalla discrezionalità di risposta del singolo operatore: sistema di faq, adeguata attività di tutoring e affiancamento, costante aggiornamento, maggiore predisposizione ad ascoltare e non solo a sentire sembrerebbero, ad una prima valutazione, gli elementi da non trascurare perché anche e principalmente da essi dipende il rispetto degli standard qualitativi che il servizio si prefigge di garantire.

La comparazione di aziende operanti in tre grandi città italiane del Sud, del Nord e del Centro Italia mette in luce difformità operative nell'ambito dell'organizzazione degli stessi servizi. Fa riflettere, per esempio, come Roma - delle tre città in esame la più popolata e visitata - nell'ambito del trasporto pubblico locale, presenti la minore copertura del servizio informazioni del relativo call center dell'azienda di trasporto pubblico.

Quanto detto non deve essere interpretato in modo avulso dall'obiettivo ultimo del monitoraggio, che non è tanto quello di stilare una fredda classifica quanto piuttosto contribuire, attraverso il coinvolgimento dei cittadini e in linea con l'orientamento delle imprese di servizio all'esercizio di proprie responsabilità sociali, al perseguimento della maggior soddisfazione delle esigenze del cittadino consumatore in ordine al miglioramento della qualità dei servizi di cui usufruisce. Alla luce di queste considerazioni valutiamo l'utilità di un monitoraggio esterno quale il presente, che ci promettiamo di ripetere in futuro.