

**Guida alla compilazione**

# **Raccolta dati TIQV**

---

## **Qualità dei servizi telefonici**

---

### **Anno 2025**

**Termine per l'invio dei dati: 2 marzo 2026**

**26 gennaio 2026**

## Sommario

1. Obblighi di comunicazione previsti dal TIQV.....	3
2. Novità .....	3
3. Accesso alla raccolta dati .....	3
4. Compilazione delle schede .....	5
5. Scheda <i>Numero di clienti finali serviti</i> .....	6
6. Scheda <i>Identificazione Call Center</i> .....	7
7. Scheda <i>Disponibilità albero fonico</i> .....	8
8. Scheda <i>Pluriservizi</i> .....	9
9. Scheda <i>Obblighi di comunicazione</i> .....	9
10. Scheda <i>Standard generali qualità call center</i> .....	10
11. Scheda <i>Informazioni ulteriori sui servizi di call center</i> .....	11
12. Scheda <i>Disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate</i> .....	12
13. Scheda <i>Informazioni facoltative su modalità di contatto ulteriori</i> .....	12
14. Invio definitivo .....	13
15. Supporto tecnico .....	14

## 1. Obblighi di comunicazione previsti dal TIQV

Le imprese di vendita di energia elettrica e gas **con più di 50.000 clienti** del servizio elettrico o gas naturale ai quali si applica il TIQV (Allegato A alla deliberazione 5 agosto 2025, 399/2025/R/com) devono comunicare all'Autorità **entro il 2 marzo 2026<sup>1</sup>** i dati di qualità del servizio telefonico commerciale **relativi all'anno 2025**, come previsto dall'articolo 30 del TIQV, e le ulteriori informazioni previste dall'articolo 32 del TIQV.

I dati comunicati dalle imprese saranno utilizzati dall'Autorità ai fini del monitoraggio e per la pubblicazione, secondo quanto previsto dall'articolo 33 del TIQV.

**Il termine del 2 marzo 2026 è tassativo: oltre questa data non sarà più possibile accedere alla raccolta.**

Il **mancato o incompleto invio** dei dati entro tale termine costituisce inadempimento di obblighi stabiliti dall'Autorità, che potrà di conseguenza irrogare alle imprese inadempienti **sanzioni amministrative** ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge n. 481/95.

Il **documento di riferimento** è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV), allegato A alla deliberazione dell'Autorità [399/2025/R/com](#).

## 2. Novità

Rispetto alle precedenti edizioni di questa raccolta, si segnalano le seguenti novità:

- la raccolta comprende i dati relativi all'intero anno 2025, e non più dati semestrali;
- nella scheda *Pluriservizi* (capitolo 8), non è più richiesto di indicare i servizi eventualmente erogati dall'impresa oltre ai servizi elettrico e gas;
- nella scheda *Disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate* (capitolo 12), devono essere indicati i servizi disponibili al 31 dicembre 2025, e non più al termine di ogni mese;
- nella scheda *Informazioni facoltative su modalità di contatto ulteriori* (capitolo 13), è stata inserita la nuova opzione "Messaggistica e canali social"; i dati comunicati in questa scheda devono essere riferiti alla situazione esistente al 31 dicembre 2025 e non più al termine di ogni mese.

## 3. Accesso alla raccolta dati

Per accedere alle raccolte dati è necessario autenticarsi con SPID o CNS<sup>2</sup> nell'apposita sezione nel sito internet dell'Autorità ([arera.it](#)), raggiungibile tramite il pulsante "Area operatori" presente nella homepage del sito stesso (figura 3.1).

<sup>1</sup> Il termine del 28 febbraio indicato dall'articolo 30.1 del TIQV, che nel 2026 cade di sabato, è posticipato per questa edizione della raccolta dati al primo giorno lavorativo successivo.

<sup>2</sup> Gli utenti che non possiedono un codice fiscale italiano possono accedere con un'identità digitale eIDAS o, se non ne possono usufruire, con l'invio di una one-time password (OTP) per ciascuna sessione di lavoro.

Figura 3.1 - Accesso alle raccolte dati dell'Autorità



Completata l'autenticazione, si accede all'indice delle raccolte dati a cui l'utente è abilitato (figura 3.2): tra cui comparirà anche **“Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)”**.

Figura 3.2 - Indice raccolte disponibili

Indice raccolte	Anagrafiche	Pannello di controllo
<p><b>Raccolte dati abilitate</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Bonus elettrico Venditori</a></li> <li>▪ <a href="#">Bonus gas Venditori</a></li> <li>▪ <a href="#">Comunicazione dati unbundling contabile (Dichiarazione Preliminare)</a></li> <li>▪ <a href="#">Condizioni medie di fornitura Gas naturale</a></li> <li>▪ <a href="#">Contributo per il funzionamento dell'Autorità</a></li> <li>▪ <a href="#">Curva incassi</a></li> <li>▪ <a href="#">Identificazione soggetti obbligati ai sensi TIMR: Esercenti la vendita di energia elettrica</a></li> <li>▪ <a href="#">Identificazione soggetti obbligati ai sensi TIMR: Esercenti la vendita di gas naturale</a></li> <li>▪ <a href="#">Incidenza della morosità ed esigibilità del credito</a></li> <li>▪ <a href="#">Indagine annuale - Dati societari dell'esercente</a></li> <li>▪ <a href="#">Indagine annuale - Dati tecnici su grossisti e venditori di elettricità</a></li> <li>▪ <a href="#">Indagine annuale - Dati tecnici su grossisti, venditori e produttori di gas naturale</a></li> <li>▪ <a href="#">Indagine annuale - Dati tecnici su produttori di elettricità e autoproduttori</a></li> <li>▪ <a href="#">Indagine Conoscitiva Fatturazione (del. 542/2013/E/com) - Vendita al dettaglio di energia elettrica</a></li> <li>▪ <a href="#">Indagine Conoscitiva Fatturazione (del. 542/2013/E/com) - Vendita al dettaglio di gas naturale</a></li> <li>▪ <a href="#">Indagini customer satisfaction call center - area operativa</a></li> <li>▪ <a href="#">Indagini customer satisfaction risposte scritte ai reclami - area operativa</a></li> <li>▪ <a href="#">MONITORAGGIO DEI CONTRATTI RELATIVI ALLE OFFERTE PLACET: Energia elettrica</a></li> <li>▪ <a href="#">MONITORAGGIO DEI CONTRATTI RELATIVI ALLE OFFERTE PLACET: gas naturale</a></li> <li>▪ <a href="#">Monitoraggio dei tempi di emissione delle fatture di periodo</a></li> <li>▪ <a href="#">Monitoraggio delle fatture di chiusura - Venditori EE</a></li> <li>▪ <a href="#">Monitoraggio delle fatture di chiusura - Venditori GAS</a></li> <li>▪ <a href="#">Monitoraggio dell'incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi</a></li> <li>▪ <a href="#">Prezzi medi del gas naturale ai clienti finali</a></li> <li>▪ <a href="#">Prezzi medi dell'energia elettrica ai clienti finali</a></li> <li>▪ <a href="#">Prezzi medi di fornitura ee</a></li> <li>▪ <a href="#">Qualità commerciale vendita</a></li> <li>▪ <a href="#">Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)</a></li> <li>▪ <a href="#">Raccolta Morosità (nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale)</a></li> <li>▪ <a href="#">Restituzione parziale del contributo per il funzionamento dell'Autorità</a></li> </ul>		

Se il link a questa raccolta non fosse presente, significa che l'utente non è ancora stato abilitato alla sua compilazione. In questo caso è necessario seguire le procedure previste dal manuale d'uso *Anagrafica Operatori* per l'abilitazione.



Selezionando il link relativo alla raccolta *Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)*, si accede alla pagina che elenca le diverse edizioni della raccolta (figura 3.3).

Figura 3.3 – Elenco storico della raccolta dati

Storico edizioni raccolta dati Qualità dei servizi telefonici (vendita gas - elettricità)				
Edizione	Svolgimento raccolta	Stato	Stato compilazione	Invio definitivo
 Anno solare 2025		<u>Aperta</u>	Non iniziata	Non effettuato
 <u>Secondo semestre 2024</u>	Dal 11/03/2025 al 31/03/2025	Chiusa	Non iniziata	Non effettuato
 <u>Primo semestre 2024</u>	Dal 13/09/2024 al 30/09/2024	Chiusa	Non iniziata	Non effettuato
 <u>Secondo semestre 2023</u>	Dal 12/02/2024 al 28/02/2024	Chiusa	Non iniziata	Non effettuato
 <u>Secondo semestre 2021</u>	Dal 27/01/2022 al 28/02/2022	Chiusa	Parziale	Non effettuato
 <u>Secondo semestre 2019</u>	Dal 06/02/2020 al 30/06/2020	Chiusa	Parziale	Non effettuato

In questa pagina, per ogni edizione della raccolta si trovano informazioni relative al periodo di svolgimento, allo stato della raccolta (aperta o chiusa), allo stato della compilazione (non iniziata, parziale o completa), all'invio definitivo (non effettuato o effettuato).

Per avviare la compilazione, occorre cliccare sull'icona associata alla raccolta in corso (**Anno solare 2025**):

- l'icona  indica che i dati sono modificabili in quanto non è stato ancora effettuato l'invio definitivo;
- l'icona  indica che i dati non sono più modificabili in quanto è stato effettuato l'invio definitivo.

Selezionando l'icona  si accede al pannello di controllo (figura 3.4) dal quale, cliccando sul pulsante "Compila", si accede all'elenco delle schede da compilare.

Figura 3.4 – Pannello di controllo

Pannello di controllo

Denominazione

Qualità operatori Call Center Telefonici

COMPILA

ELENCO COMUNICAZIONI

## 4. Compilazione delle schede

Nell'elenco delle schede da compilare (figura 4.1), ogni scheda è associata a un'icona:



- l'icona  indica che la scheda è ancora da compilare;
- l'icona  indica che la scheda è già stata compilata (i dati possono essere ancora modificati).

Figura 4.1 – Elenco delle schede da compilare

Elenco maschere da compilare

Call Center Telefonico	
Clienti Finali	
Identificazione Call Center	
Disponibilità albero fonico	
Pluriservizi	
Obblighi di comunicazione	
Standard Generali Qualità Call Center	
Informazioni ulteriori sui servizi di call center	
Disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate in attesa	
Informazioni facoltative sulla disponibilità di uno o più modalità di contatto ulteriori rispetto al call center	

Per ogni scheda aperta per la compilazione è possibile, oltre a salvare i dati inseriti:

- tornare all'elenco delle maschere (pulsante "Elenco maschere");
- cancellare tutti i dati inseriti nella scheda stessa (pulsante "Cancella dati").

Da ogni schermata, cliccando sull'icona  è possibile visualizzare e/o scaricare un file pdf che riporta i dati inseriti fino a quel momento e il relativo stato della compilazione.

**Compilate le schede, è necessario salvare i dati inseriti perché questi siano acquisiti dal sistema.**

## 5. Scheda *Numero di clienti finali serviti*

In questa scheda (figura 5.1) deve essere indicato il numero di clienti **attivi al 31 dicembre 2025**, indicando separatamente, per il servizio elettrico, i clienti del servizio di maggior tutela e tutti gli altri clienti, e per il servizio gas, i clienti del servizio di tutela della vulnerabilità e tutti gli altri clienti. Il sistema calcola automaticamente i valori totali.

Figura 5.1 – Scheda “Numero di clienti finali serviti”

NUMERO DI CLIENTI FINALI SERVITI			
Dichiarare il numero di clienti finali serviti per i vari settori.			
<b>Numero di clienti finali serviti al 31/12/2025</b>	<b>Clienti in Maggior tutela</b>	<b>Altri clienti elettricità</b>	<b>Totale</b>
Settore Elettricità	10.000	20.000	30.000
<b>Numero di clienti finali serviti al 31/12/2025</b>	<b>Clienti in Tutela della vulnerabilità</b>	<b>Altri clienti gas</b>	<b>Totale</b>
Settore Gas	10.000	20.000	30.000
Totale	20.000	40.000	60.000

Per la compilazione di questa scheda si rammenta che, in base all’articolo 2 del TIQV:

- per il settore elettrico, i clienti non domestici forniti nel servizio a tutele gradualmente per le piccole imprese, di cui alla delibera 24 novembre 2020, 491/2020/R/eel, non devono essere conteggiati, perché per questi clienti le disposizioni del TIQV si applicano a partire dall’1 aprile 2027;
- per il settore gas, i clienti del servizio di fornitura di ultima istanza di cui al Titolo 4, Sezione 1 del TIVG non devono essere conteggiati, perché per questi clienti le disposizioni del TIQV si applicano a partire dall’1 ottobre 2027.

Se nella scheda viene inserito un numero di clienti serviti al 31 dicembre 2025 complessivamente inferiore a 50.000, il sistema non permette di procedere nella compilazione della raccolta e nel successivo invio dei dati, perché l’obbligo di comunicazione vige solo per le imprese che superano tale soglia.

Compilata la scheda e completato il **salvataggio dei dati**, si ritorna all’elenco delle schede da compilare.

## 6. Scheda *Identificazione Call Center*

In questa scheda (figura 6.1) devono essere indicati i numeri telefonici dei call center a disposizione dei clienti (o di diversi segmenti di clienti) e, per ogni numero, i giorni di apertura (da scegliere tra le opzioni proposte: lunedì-venerdì, lunedì-sabato, lunedì-domenica), e il numero totale settimanale di ore di apertura.



Figura 6.1 – Scheda “Identificazione Call Center”

IDENTIFICAZIONE CALL CENTER			CANCELLA DATI
Numero di Call Center	Giorni in cui è attivo il servizio con operatore	Numero di ore settimanali di apertura del Call Center	
<input type="text"/>	- non specificato <input type="button" value="v"/>	<input type="text" value="0"/>	
<input type="text"/>	- non specificato <input type="button" value="v"/>	<input type="text" value="0"/>	
<input type="text"/>	- non specificato <input type="button" value="v"/>	<input type="text" value="0"/>	
<input type="text"/>	- non specificato <input type="button" value="v"/>	<input type="text" value="0"/>	
<input type="text"/>	- non specificato <input type="button" value="v"/>	<input type="text" value="0"/>	
<input type="text"/>	- non specificato <input type="button" value="v"/>	<input type="text" value="0"/>	

Esempi di compilazione:

- in caso di apertura del call center con operatore 24 ore per 7 giorni: selezionare l’opzione Lunedì-Domenica; nella colonna “Numero di ore settimanali di apertura del Call Center” inserire il valore 168;
- in caso di apertura del call center con operatore 7 ore per 5 giorni: selezionare l’opzione Lunedì-Venerdì; nella colonna “Numero di ore settimanali di apertura del Call Center” inserire il valore 35.

Compilata la scheda e completato il **salvataggio dei dati**, si ritorna all’elenco delle schede da compilare.

## 7. Scheda *Disponibilità albero fonico*

In questa scheda (figura 7.1) si deve indicare se il servizio di call center dispone o meno di albero fonico.

Figura 7.1 – Scheda “Disponibilità albero fonico”

DISPONIBILITÀ ALBERO FONICO		CANCELLA DATI
Selezionare la disponibilità di un albero fonico.		
Disponibilità di un albero fonico		
Il CallCenter dispone di un albero fonico ?		<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No

Se il servizio di call center dispone di albero fonico (IVR), selezionare l’opzione sì.

Se l’azienda dispone di più numeri di telefono e solo alcuni di essi dispongono di albero fonico, si deve selezionare l’opzione Sì.

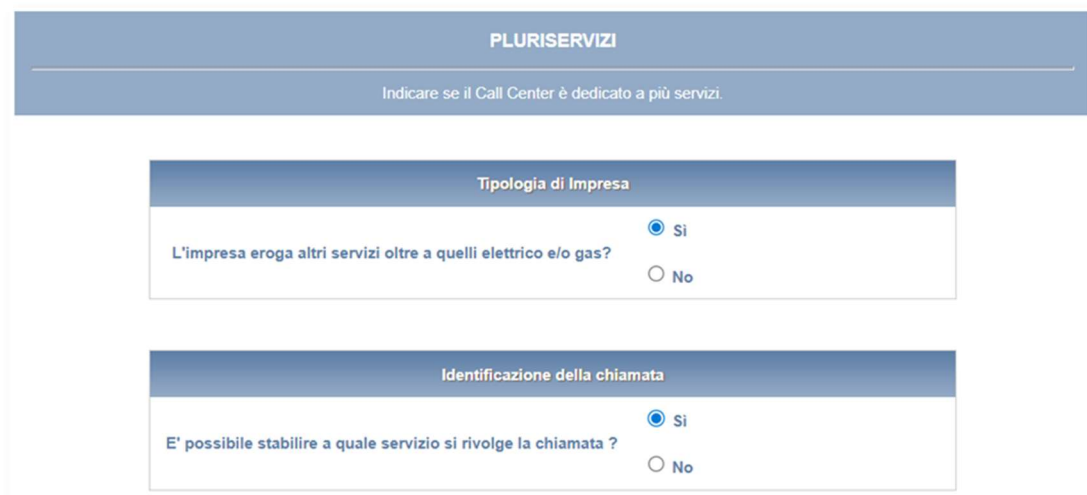
Compilata la scheda e completato il **salvataggio dei dati**, si ritorna all’elenco delle schede da compilare.



## 8. Scheda *Pluriservizi*

Questa scheda (figura 8.1) richiede di indicare se l'impresa eroga ulteriori servizi oltre ai servizi elettrico e gas e, in caso di risposta affermativa, di indicare se il call center è in grado o meno di registrare a quale dei servizi erogati si riferisce la chiamata.

Figura 8.1 – Scheda “Pluriservizi”



**PLURISERVIZI**

Indicare se il Call Center è dedicato a più servizi.

**Tipologia di Impresa**

L'impresa eroga altri servizi oltre a quelli elettrico e/o gas?

☒ Sì

☐ No

**Identificazione della chiamata**

E' possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata ?

☒ Sì

☐ No

Se l'impresa eroga altri servizi oltre a quelli elettrico e/o gas, nella prima sezione della scheda si deve selezionare l'opzione Sì. In questo caso, nella seconda sezione della scheda si deve selezionare l'opzione Sì se il call center è in grado di identificare le chiamate riferite ai servizi elettrico e/o gas ai fini di questa raccolta dati e del computo degli indicatori di qualità definiti dal TIQV; si deve invece selezionare l'opzione No se il call center non è in grado di identificare i dati relativi alle sole chiamate per i servizi elettrico e/o gas e quindi i dati comunicati comprendono anche le chiamate ricevute per gli altri servizi erogati.

Compilata la scheda e completato il **salvataggio dei dati**, si ritorna all'elenco delle schede da compilare.

## 9. Scheda *Obblighi di comunicazione*

In questa scheda (figura 9.1) si devono comunicare i dati indicati all'articolo 30.1 del TIQV, riferiti a ciascun mese del 2025:

- il numero di chiamate che hanno richiesto di parlare con un operatore;
- il numero di chiamate con richiesta di parlare con un operatore alle quali è stata data una risposta;
- il valore effettivo dell'indicatore *Accessibilità al Servizio* (AS) di cui all'articolo 25 del TIQV;
- il valore effettivo dell'indicatore *Tempo Medio di Attesa* (TMA) di cui all'articolo 26 del TIQV;
- il valore effettivo dell'indicatore *Livello di Servizio* (LS) di cui all'articolo 27 del TIQV.

Figura 9.1 – Scheda “Obblighi di comunicazione”

OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE

LIVELLO DI SERVIZIO						RESET
Mese	Numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore	Numero di chiamate telefoniche con richiesta di parlare con un operatore alle quali è stata data una risposta	Livello di Accessibilità al Servizio (AS)	Tempo Medio di Attesa (TMA)	Livello di Servizio (LS)	
Gennaio	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="95,0"/> %	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="100,0"/> %	
Febbraio	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="95,0"/> %	<input type="text" value="200"/>	<input type="text" value="100,0"/> %	
Marzo	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="95,0"/> %	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="100,0"/> %	
Aprile	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="95,0"/> %	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="100,0"/> %	
Maggio	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="95,0"/> %	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="100,0"/> %	
Giugno	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="70,0"/> %	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="100,0"/> %	
Luglio	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="95,0"/> %	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="100,0"/> %	
Agosto	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="95,0"/> %	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="100,0"/> %	
Settembre	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="95,0"/> %	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="100,0"/> %	
Ottobre	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="95,0"/> %	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="100,0"/> %	
Novembre	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="95,0"/> %	<input type="text" value="200"/>	<input type="text" value="100,0"/> %	
Dicembre	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="70,0"/> %	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="100,0"/> %	

Indicare unità di tempo per il calcolo del livello di accessibilità al servizio (AS) Secondi

I dati di *Accessibilità al servizio* (AS) devono essere indicati in valore percentuale con arrotondamento alla prima cifra decimale, mentre i dati di *Tempo medio di attesa* (TMA) devono essere indicati in secondi. Per l'indicatore *Accessibilità al servizio* (AS), deve essere indicata anche l'unità di tempo utilizzata per il calcolo. I dati di *Livello di Servizio* (LS) vengono compilati automaticamente dal sistema, sulla base dei dati inseriti nei campi relativi al numero di chiamate che hanno richiesto di parlare con un operatore e al numero di chiamate alle quali è stata data risposta.

Compilata la scheda e completato il **salvataggio dei dati**, si ritorna all'elenco delle schede da compilare.

## 10. Scheda *Standard generali qualità call center*

Questa scheda (figura 10.1) espone automaticamente il rispetto degli standard generali sulla base dei dati inseriti nelle schede precedenti; non deve quindi essere compilata dall'impresa.

Figura 10.1 – Scheda “Standard generali qualità call center”

STANDARD GENERALI QUALITÀ CALL CENTER		
Scheda riepilogativa: rispetto degli standard		
Indicatore	Standard generale	Standard rispettato
Livello di Accessibilità al Servizio	AS $\geq$ 95%	No
Tempo Medio di Attesa (TMA)	TMA $\leq$ 180 secondi	Sì
Livello di Servizio (LS)	LS $\geq$ 85%	No

Gli standard generali si intendono rispettati in ciascun semestre dell’anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori del livello standard in almeno 5 mesi su 6 (articolo 28.2 del TIQV).

## 11. Scheda Informazioni ulteriori sui servizi di call center

Con questa scheda (figura 11.1) si richiede di fornire le informazioni indicate all’articolo 32 del TIQV, relative alla facilità di navigazione dei servizi automatici, alla disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate e alla disponibilità di assistente vocale basato su intelligenza artificiale generativa.

Figura 11.1 – Scheda “Informazioni ulteriori sui servizi di call center”

INFORMAZIONI ULTERIORI SUI SERVIZI DI CALL CENTER	
Gestione delle chiamate	
Rispetto di quanto previsto dall’articolo 23, comma 1, lettera b), per il primo livello dell’albero fonico	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
Disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate in attesa del colloquio con l’operatore nei momenti di intenso traffico	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
Disponibilità di assistente vocale basato su intelligenza artificiale generativa	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
Funzionalità dell’assistente vocale	
Traduzione linguistica in tempo reale	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
Supporto all’operatore CRM	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
Risposta a domande frequenti	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No
Gestione richieste semplici	<input checked="" type="radio"/> Sì <input type="radio"/> No

Se viene selezionata l'opzione Sì per la voce relativa alla disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate in attesa dell'operatore, dovrà essere compilata anche la successiva scheda dedicata (si veda il capitolo 12); se viene selezionata l'opzione Sì per la voce relativa alla disponibilità di assistente vocale basato su AI generativa, viene visualizzata la seconda sezione della scheda, che dovrà essere compilata indicando le funzionalità offerte dall'assistente vocale.

Compilata la scheda e completato il **salvataggio dei dati**, si ritorna all'elenco delle schede da compilare.

## 12. Scheda *Disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate*

Questa scheda (figura 12.1) deve essere compilata se nella scheda precedente è stata dichiarata la disponibilità di servizi per la gestione delle chiamate in attesa dell'operatore (si veda il capitolo 11).

Figura 12.1 – Scheda “Disponibilità di servizi per la gestione delle code di chiamate”

DISPONIBILITÀ DI SERVIZI PER LA GESTIONE DELLE CODE DI CHIAMATE IN ATTESA			
POSSIBILITÀ DEL CLIENTE DI ESSERE RICHIAMATO			
Anno 2025	In altra fascia oraria stabilita dal venditore	In altra fascia oraria a scelta del cliente stesso	Segnalazione del numero di chiamate che precedono in coda e/o del tempo stimato di attesa
Situazione al 31/12	Sì <input type="button" value="v"/>	No <input type="button" value="v"/>	No <input type="button" value="v"/>

Per la compilazione, deve essere selezionata l'opzione Sì in corrispondenza al tipo di servizio eventualmente disponibile fra quelli presenti nella maschera, **con riferimento alla situazione esistente al 31 dicembre 2025**.

Compilata la scheda e completato il **salvataggio dei dati**, si ritorna all'elenco delle schede da compilare.

## 13. Scheda *Informazioni facoltative su modalità di contatto ulteriori*

In questa scheda (figura 13.1), le imprese possono indicare se hanno messo a disposizione dei clienti canali di contatto ulteriori rispetto al call center, che consentono ai clienti stessi di ottenere informazioni o gestire pratiche (articolo 32.1.d) del TIQV).

Figura 13.1 – Scheda “Informazioni facoltative...”

INFORMAZIONI FACOLTATIVE SULLA DISPONIBILITÀ DI UNO O PIÙ MODALITÀ DI CONTATTO ULTERIORI RISPETTO AL CALL CENTER	
ACCESSI AI SERVIZI	
Canali disponibili	Numero complessivo di accessi nell'anno
Sportelli Territoriali	<input type="text" value="10"/>
Servizi internet solo informativi	<input type="text" value="20"/>
Servizi internet gestione pratiche	<input type="text" value="30"/>
App Mobile	<input type="text" value="40"/>
Messaggistica e canali social	<input type="text" value="50"/>

I dati comunicati devono essere riferiti alla **situazione esistente al 31 dicembre 2025**.

Per ciascuno dei canali indicati nella scheda si deve indicare, se disponibile, il numero degli accessi registrati **nel corso del 2025**; in mancanza di dati quantitativi è comunque possibile indicare con *sì* o *no* la disponibilità di ciascun canale.

Compilata la scheda e completato il **salvataggio dei dati**, si ritorna all’elenco delle schede da compilare, ed è possibile procedere all’**invio definitivo** (si veda il capitolo 14).

## 14. Invio definitivo

Per procedere all’invio definitivo dei dati occorre cliccare sulla **freccia blu** posta sotto l’intestazione della pagina web (figura 14.1, riquadro verde). È possibile creare un **file pdf di riepilogo** contenente i dati inseriti e salvati cliccando sul pulsante “**stampa pdf**” (figura 4.1, riquadro giallo).

Figura 14.1 – pulsanti per l’invio definitivo dei dati e per la creazione di un file pdf di riepilogo



The screenshot shows the ARERA web interface with the following elements:

- Top navigation bar: **Indice raccolte**, **Anagrafiche**, **Pannello di controllo RACCOLTA**.
- Process flow: **CONFIGURAZIONE** (grey arrow), **COMPILAZIONE** (blue arrow with plug icon), **INVIO DEFINITIVO** (blue arrow, highlighted with a green box).
- Section: **Elenco maschere da compilare**.
- Table of forms:
 

Call Center Telefonico	
Clients Finali	
Identificazione Call Center	
Disponibilità albero fonico	
Pluriservizi	
Obblighi di comunicazione	

Se la compilazione della raccolta **non è stata completata**, il sistema non permette l'invio definitivo dei dati e mostra un messaggio che avvisa l'utente dell'impossibilità di effettuare tale operazione.

Se invece la compilazione della raccolta **è completa**, il sistema chiede conferma della volontà di effettuare l'invio definitivo o se si desidera annullare e tornare alla compilazione (figura 14.2).

Figura 14.1 – conferma dell'invio definitivo dei dati



The screenshot displays a progress bar at the top with three stages: 'CONFIGURAZIONE' (grey), 'COMPILAZIONE' (blue, active), and 'INVIO DEFINITIVO' (grey, with a plug icon). Below the progress bar, a confirmation message reads: 'Confermando l'invio definitivo non potrai più modificare i dati inseriti. Vuoi procedere?'. At the bottom, there are two buttons: 'CONFERMA INVIO' and 'ANNULLA INVIO'.

## 15. Supporto tecnico

Per chiarimenti e supporto tecnico è possibile chiamare il numero verde



dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20; dall'estero è possibile chiamare il numero +39 02.00620795.

In alternativa, è possibile inviare una mail a [infoanagrafica@arera.it](mailto:infoanagrafica@arera.it).

Per consentire la gestione delle richieste è sempre necessario indicare in ogni comunicazione:

- ragione sociale, partita IVA/codice Autorità dell'impresa richiedente;
- oggetto della richiesta (raccolta dati qualità dei servizi telefonici);
- nome e recapito telefonico del richiedente.