

Quesito

1. È previsto che il fornitore, in particolare sul servizio guasti h.24 e in previsione di picchi di lavoro, possa avvalersi anche di strumenti quali Call BOT interattivi?.

Risposta

Per quanto concerne il pronto intervento si deve fare riferimento al RQSII dell'ARERA e in particolare l'art. 61 e 62.

Articolo 61

61.1 Il gestore deve:

a) disporre di uno o più recapiti telefonici cui sia associato un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;

61.3 Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal gestore deve essere in grado di:

- a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
- b) garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;
- c) fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Articolo 62

Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

62.1 Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

62.2 Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al precedente comma 62.1 si considerano le chiamate degli utenti finali che:

- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.