

Ambito Distrettuale Sarnese Vesuviano



Accordo quadro per la gestione del servizio di “Contact Center” per le attività di Inbound telefonico



Elaborato:

Titolo:

Allegato

Scala:

-/--

Revisione

Data

Redatto

Verificato

Approvato

DATA

Il Responsabile Unico del Progetto
ing. Andrea Carotenuto

Allegato tecnico inerente ai servizi di GORI S.p.A.**1. PREMESSA E DEFINIZIONI**

Il presente documento costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto di Appalto di cui al Capitolato Speciale d’Appalto dei servizi (C.S.A.) per il servizio di gestione delle attività di contact center di GORI S.p.A.

Tutte le espressioni riportate nel seguito con la lettera iniziale maiuscola hanno, salva diversa esplicita definizione, il significato indicato all’art. II del Capitolato Generale.

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DELLE ATTIVITÀ

Viene di seguito riportata la descrizione delle attività di Call Center come meglio specificate nel C.S.A., a favore di GORI S.p.A. Tale elenco è da considerarsi indicativo ma non esaustivo, in quanto, su richiesta del Committente potranno essere apportate modifiche a servizio esistente e potranno essere aggiunti nuovi servizi (Es. gestione delle richieste tramite CHAT). Per il servizio di Call Center è riportata, a titolo indicativo, la previsione dei volumi relativi al 1° trim. 2024 delle chiamate gestite per il Call Center. Per il servizio di Call Center sono inoltre riportati l’Orario di Presidio ed il Tempo Medio di Gestione (“TMG”) in secondi, comprensivo sia del tempo medio di conversazione che dei tempi medi di messa in attesa (“Hold”) e di post-lavorazione (“After Call Work”¹), stimato in base ai dati storici.

2.1 Canali Inbound & Outbound

- **Numero Verde 800.900.161- 081.0206622** – servizi commerciali Servizio Idrico Integrato - dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 17:30; sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00 – Stima volumi di chiamate pervenute, anno 2023: VOLUMI 504.000 TMG stimato: 260 sec;
- **Altri Numeri Verdi e Geografici commerciali** che il COMMITTENTE potrà indicare successivamente;
- Gli orari sopra esposti possono essere variati dal Committente tramite comunicazione scritta all’Appaltatore da effettuarsi con un preavviso di almeno 15 giorni.

¹ Tempo necessario all’operatore per concludere le transazioni a sistema dopo aver chiuso la telefonata ed essere nuovamente disponibile a rispondere ad una nuova chiamata.

- Document Mangement System (DMS) attraverso la piattaforma della Stazione Appaltante
- Caselle di posta elettronica: sportellotelefonico@goriacqua.com - noreply@goriacqua.com
- Pec: sportellotelefonico@cert.goriacqua.com
- Webchat attraverso la piattaforma della Stazione Appaltante.

Si precisa che le chiamate pervenute entro l'orario di apertura del servizio ed eventualmente collocate nella coda di attesa, saranno comunque acquisite e gestite dagli operatori, fino ad esaurimento della coda stessa.

Si precisa inoltre che, per motivi legati ad eventi eccezionali e temporanei (eventuali richieste di prestazioni di tipo outbound ecc.), potrà essere possibile concordare tra le Parti un prolungamento dell'orario di presidio, a fronte del quale è possibile che siano rivisti i corrispettivi negli schemi di seguito indicati con specifici Ordini di servizio (O.D.S.).

2.2 Corrispettivi dei servizi - SCHEMA A)

In caso di malfunzionamento del sistema CRM, tale da non permettere all'operatore di tracciare il contatto in tempo reale, saranno remunerati i contatti secondo il parametro 1,07 €/ contatto gestito.

2.3 Corrispettivi dei servizi - SCHEMA B)

Per ogni contatto inbound dovrà essere creato un IR (Interaction Record) o Case (Richiesta) sul CRM di GORI S.p.A. e, ove previsto dalle procedure operative, una SR (Service Request); a fronte della creazione dell'IR e della relativa SR, sarà riconosciuto solo ed esclusivamente il TMG previsto per la SR.

Le tabelle seguenti riportano, per ciascuna IR, i valori dello Stato delle IR ammissibili per il riconoscimento della remunerazione e, per le tipologie di contatto in relazione alle quali è prevista la creazione di una SR associata alla IR, i valori dello Stato SR e dello Step di avanzamento del processo minimi, per i Case generati sul CRM Salesforce i valori dello stato ammissibili sempre per il riconoscimento della remunerazione.

Il committente si riserva la facoltà di aggiornare e/o integrare le seguenti tabelle in funzione delle evoluzioni dei processi aziendali, del CRM di Acea, dell'introduzione di nuovo applicativo (es: inserimento nuovi processi, aggiornamento/modifica degli stati di CRM, ecc.) dandone pronta comunicazione all'Appaltatore.

Tabella 1: Tabella delle IR/SR ammissibili per il riconoscimento della remunerazione

ID	Tipologia contatto	Stato IR
1.1	Analisi consumi	Concluso
1.2	Doppio pagamento	Concluso
1.3	Errata lettura	Concluso
1.4	Incasso da sportello	Concluso

1.5	Mancata rettifica	Concluso
1.6	Mancato recapito	Concluso
1.7	Mancato rimborso	Concluso
1.8	Mancato storno canoni	Concluso
1.9	Rateizzazione	Concluso
1.10	Sollecito ricevuto	Concluso
1.11	Stato pagamenti	Concluso
1.12	Mancata riattivazione post distacco morosità	Concluso
2.1	Apertura preventivo	Concluso
2.2	Mancato intervento tecnico	Concluso
2.3	Chiarezza processi	Concluso
2.4	Modalità, tempistiche e costi	Concluso
2.5	Progetto sostituzione contatori	Concluso
2.6	Stato della pratica	Concluso
2.7	Assistenza tecnica web	Concluso
3.1	Chiarezza processi	Concluso
3.2	In attesa di attivazione	Concluso
3.3	Mancato intervento tecnico	Concluso
3.4	Modalità, tempistiche e costi	Concluso
3.5	Sollecito intervento	Concluso
3.6	Stato della pratica	Concluso

Tabella 1I: Tabella dei CASE ammissibili per il riconoscimento della remunerazione

ID	Tipologia contatto (CASE)	STATO	ESITO	DESCRIZIONE ESITO
1_0	Variazione Anagrafica	Chiuso	OK	OK
2_0	Rifatturazione	Chiuso	OK	30-
2_1	Rifatturazione	Chiuso	OK	32-
2_10	Rifatturazione	Annullato	OK	Autolettura acquisita correttamente
2_11	Rifatturazione	Annullato	OK	Storno avvenuto con successo
2_12	Rifatturazione	Annullato	OK	Trascinamento in fattura successive
2_13	Rifatturazione	Chiuso	KO	31-004
2_14	Rifatturazione	Annullato	OK	Fatturazione eseguita correttamente. In attesa ESITO SDI.
2_15	Rifatturazione	Assegnato	OK	32-
2_16	Rifatturazione	Assegnato	KO	Nessun documento di fatturazione per la selezione
2_17	Rifatturazione	In Corso	OK	Fatturazione eseguita correttamente. In attesa ESITO SDI.

2_18	Rifatturazione	Chiuso	OK	OK
2_19	Rifatturazione	In Corso	OK	OK
2_2	Rifatturazione	Chiuso	OK	Fatturazione eseguita correttamente. In attesa ESITO SDI.
2_3	Rifatturazione	Chiuso	KO	31-003
2_4	Rifatturazione	In Corso	OK	32-
2_5	Rifatturazione	In Corso	KO	Esito SDI non pervenuto
2_6	Rifatturazione	Chiuso	KO	Esito SDI non pervenuto
2_7	Rifatturazione	Chiuso	KO	Nessun documento di fatturazione per la selezione
2_8	Rifatturazione	Chiuso	KO	Bad request. Verificare campo: NUMERO_DOCUMENTO
2_9	Rifatturazione	Annullato	OK	30-
3_0	Nuova attivazione	Chiuso	1	SOSPENSIONE CHIUSA CORRETTAMENTE
3_1	Nuova attivazione	In Corso	1	SOSPENSIONE CHIUSA CORRETTAMENTE
3_10	Nuova attivazione	In Corso	OK	OK
3_11	Nuova attivazione	Annullato	1	SOSPENSIONE CHIUSA CORRETTAMENTE
3_12	Nuova attivazione	Chiuso	OK	attivazione avvenuta con successo
3_13	Nuova attivazione	In Corso	1	PROCESSO ANNULLAMENTO ESEGUITO CON ESITO OK
3_14	Nuova attivazione	Chiuso	OK	Azione eseguita correttamente.
3_15	Nuova attivazione	In Corso	OK	attivazione avvenuta con successo
3_16	Nuova attivazione	In Corso	OK	In attesa esito bancario
3_17	Nuova attivazione	Annullato	1	SOSPENSIONE CREATA CORRETTAMENTE
3_18	Nuova attivazione	In Corso	OK	Azione eseguita correttamente.
3_19	Nuova attivazione	Chiuso	KO	Exception
3_2	Nuova attivazione	In Corso	1	Operazione terminata con successo
3_20	Nuova attivazione	Annullato	OK	attivazione avvenuta con successo
3_21	Nuova attivazione	Chiuso	KO	Conto contrattuale X già bloccato dall'utente: SAP_WFRT
3_22	Nuova attivazione	Chiuso	KO	Il Codice Fiscale del sottoscrittore non è corretto.
3_23	Nuova attivazione	Chiuso	OK	Operazione terminata con successo
3_24	Nuova attivazione	Chiuso	OK	ESTRAZIONE DATI COMPLETATA
3_3	Nuova attivazione	In Corso	1	SOSPENSIONE CREATA CORRETTAMENTE
3_4	Nuova attivazione	Chiuso	OK	In attesa esito bancario
3_5	Nuova attivazione	Chiuso	1	Operazione terminata con successo
3_6	Nuova attivazione	Chiuso	1	SOSPENSIONE CREATA CORRETTAMENTE
3_7	Nuova attivazione	Annullato	1	ODS ANNULLATO CORRETTAMENTE
3_8	Nuova attivazione	Chiuso	KO	BP_autobloccato
3_9	Nuova attivazione	Chiuso	OK	OK
4_0	Autolettura	Chiuso	OK	Autolettura acquisita correttamente
4_1	Autolettura	Chiuso	OK	Rilascio avvenuto correttamente.

4_2	Autolettura	Chiuso	OK	La lettura è stata acquisita come implausibile
4_3	Autolettura	Chiuso	OK	Modifica autolettura acquisita correttamente.
4_4	Autolettura	Chiuso	KO	Fornitura in stato di blocco
4_5	Autolettura	Chiuso	OK	Storno eseguito correttamente.
4_6	Autolettura	Chiuso	KO TECNICO	Rilascio avvenuto correttamente.
4_7	Autolettura	Chiuso	KO	Impianto X non presente a sistema
4_8	Autolettura	Chiuso	WARNING	Giro contatore con consumo alto: verificare numero di cifre
5_0	Variazione Residenza	Chiuso	OK	VARIAZIONE RESIDENZA ESEGUITA CORRETTAMENTE
5_1	Variazione Residenza	Annullato	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto.
5_10	Variazione Residenza	In Corso	0	La data di lettura pianificata si trova in un periodo già calcolato
5_11	Variazione Residenza	Annullato	Ok	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto
5_12	Variazione Residenza	In Corso	Ok	Accettazione digitale effettuata
5_13	Variazione Residenza	Chiuso	0	La data di lettura pianificata si trova in un periodo già calcolato
5_14	Variazione Residenza	Chiuso	Ok	Accettazione digitale effettuata
5_15	Variazione Residenza	Chiuso	Ok	Inviata accettazione digitale al cliente
5_16	Variazione Residenza	In Corso	0	Nessun ordine di calcolo creato
5_17	Variazione Residenza	Chiuso	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto
5_18	Variazione Residenza	In Corso	KO	TIBCO-BW-BINDING-SOAP
5_19	Variazione Residenza	Annullato	KO	TIBCO-BW-BINDING-SOAP
5_2	Variazione Residenza	In Corso	OK	Inviata accettazione digitale al cliente
5_3	Variazione Residenza	Chiuso	Ok	VARIAZIONE ESEGUITA CORRETTAMENTE
5_4	Variazione Residenza	Chiuso	0	Errore nell'invio dei dati a SFDC
5_5	Variazione Residenza	Chiuso	1	Prestazione acquisita correttamente in ISU.
5_6	Variazione Residenza	Annullato	ko	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto
5_7	Variazione Residenza	In Corso	0	Errore nell'invio dei dati a SFDC
5_8	Variazione Residenza	In Corso	0	Alla data X esiste un odc per impianto X
5_9	Variazione Residenza	Chiuso	0	Alla data X esiste un odc per impianto X
6_0	Modifica Domiciliazione	Annullato	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto.

6_1	Modifica Domiciliazione	Chiuso	OK	modifica avvenuta con successo
6_10	Modifica Domiciliazione	Annullato	KO	Exception
6_11	Modifica Domiciliazione	In Corso	KO	Exception
6_12	Modifica Domiciliazione	Chiuso	OK	Operazione terminata con successo
6_2	Modifica Domiciliazione	In Corso	OK	In attesa esito bancario
6_3	Modifica Domiciliazione	Chiuso	KO	CA blocco per modifica domiciliazione.
6_4	Modifica Domiciliazione	Chiuso	KO	ko dalla banca
6_5	Modifica Domiciliazione	In Corso	OK	In Attesa Accettazione
6_6	Modifica Domiciliazione	Chiuso	KO	snd
6_7	Modifica Domiciliazione	Chiuso	KO	BP_in_elaborazione
6_8	Modifica Domiciliazione	Chiuso	KO	Partner e conto X bloccati da utente TIBCO
6_9	Modifica Domiciliazione	In Corso	OK	Operazione terminata con successo
7_0	Modifica Bolletta Web	Chiuso	OK	Il cliente ha confermato l'attivazione della Bolletta Web
7_1	Modifica Bolletta Web	Chiuso	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto.
7_2	Modifica Bolletta Web	In Corso	Ok	Inviata accettazione digitale al cliente
8_0	Disattiva Bolletta Web	Chiuso	Ok	Bolletta Web disattivata correttamente
9_0	Attivazione Bolletta Web	Chiuso	OK	Il cliente ha confermato l'attivazione della Bolletta Web
9_1	Attivazione Bolletta Web	Chiuso	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto.
10_0	Attivazione Domiciliazione	Chiuso	OK	attivazione avvenuta con successo
10_1	Attivazione Domiciliazione	Chiuso	KO	ko dalla banca
10_10	Attivazione Domiciliazione	Chiuso	KO	BP_in_elaborazione
10_11	Attivazione Domiciliazione	Chiuso	KO	Numero indirizzo X inesistente per il partner X
10_12	Attivazione Domiciliazione	Chiuso	KO	Prestazione già elaborata, non sovrascrivibile
10_13	Attivazione Domiciliazione	Chiuso	KO	Conto contrattuale X già bloccato dall'utente: TIBCO_WEB
10_14	Attivazione Domiciliazione	Chiuso	KO	Appoggio bancario X non disponibile
10_15	Attivazione Domiciliazione	In Corso	KO	Exception
10_16	Attivazione Domiciliazione	Annullato	KO	Exception
10_17	Attivazione Domiciliazione	Annullato	OK	In attesa esito bancario
10_2	Attivazione Domiciliazione	Chiuso	KO	Il Codice Fiscale del sottoscrittore non è corretto.
10_3	Attivazione Domiciliazione	In Corso	OK	In attesa esito bancario
10_4	Attivazione Domiciliazione	Annullato	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto.
10_5	Attivazione Domiciliazione	In Corso	OK	In Attesa Accettazione
10_6	Attivazione Domiciliazione	Chiuso	KO	CA blocco per nuova domiciliazione.
10_7	Attivazione Domiciliazione	In Corso	OK	Operazione terminata con successo
10_8	Attivazione Domiciliazione	Chiuso	KO	Partner e conto X bloccati da utente TIBCO
10_9	Attivazione Domiciliazione	Chiuso	KO	snd
11_0	Revoca Domiciliazione	Chiuso	OK	revoca avvenuta con successo

11_1	Revoca Domiciliazione	In Corso	OK	In attesa esito bancario
11_2	Revoca Domiciliazione	Chiuso	KO	ko dalla banca
11_3	Revoca Domiciliazione	In Corso	OK	OK
11_4	Revoca Domiciliazione	In Corso	OK	Operazione terminata con successo
11_5	Revoca Domiciliazione	Chiuso	OK	OK
12_0	Verifica matricola contatore	Attesa intervento WFM	BLOCCHI_OK	BLOCCO INSERITO
12_1	Verifica matricola contatore	Attesa intervento WFM	1	ODS ANNULLATO CORRETTAMENTE
12_10	Verifica matricola contatore	Chiuso	BLOCCHI_OK	BLOCCO INSERITO
12_11	Verifica matricola contatore	In Corso	BLOCCHI_KO	Nessuna fattura su cui inserire blocchi
12_12	Verifica matricola contatore	In Corso	BLOCCHI_OK	BLOCCO RIMOSSO
12_13	Verifica matricola contatore	In Corso	OK	Exception
12_14	Verifica matricola contatore	Attesa intervento WFM	OK	Exception
12_15	Verifica matricola contatore	Attesa intervento WFM	BLOCCHI_KO	Impossibile recuperare attributo CA
12_16	Verifica matricola contatore	Chiuso	BLOCCHI_KO	Impossibile recuperare attributo CA
12_17	Verifica matricola contatore	Chiuso	1	SOSPENSIONE CREATA CORRETTAMENTE
12_18	Verifica matricola contatore	Chiuso	1	ODS ANNULLATO CORRETTAMENTE
12_19	Verifica matricola contatore	In Corso	BLOCCHI_KO	Impossibile recuperare attributo CA
12_2	Verifica matricola contatore	Attesa intervento WFM	BLOCCHI_KO	Nessuna fattura su cui inserire blocchi
12_20	Verifica matricola contatore	In Corso	BLOCCHI_KO	Nessun blocco trovato per il conto contrattuale in
12_21	Verifica matricola contatore	In Corso	OK	OK
12_22	Verifica matricola contatore	Annullato	0	INIZIO SOSPENSIONE NON AGGIORNATO
12_23	Verifica matricola contatore	Annullato	BLOCCHI_KO	Impossibile recuperare attributo CA
12_24	Verifica matricola contatore	Chiuso	OK	OK
12_25	Verifica matricola contatore	Annullato	KO	Non annullabile: verificare lo stato su SAP WFM
12_26	Verifica matricola contatore	Chiuso	BLOCCHI_KO	Nessun blocco trovato per il conto contrattuale in
12_27	Verifica matricola contatore	Sospeso	1	ODS ANNULLATO CORRETTAMENTE
12_3	Verifica matricola contatore	Chiuso	BLOCCHI_KO	Nessuna fattura su cui inserire blocchi
12_4	Verifica matricola contatore	In Corso	BLOCCHI_OK	BLOCCO INSERITO
12_5	Verifica matricola contatore	Sospeso	1	SOSPENSIONE CREATA CORRETTAMENTE
12_6	Verifica matricola contatore	In Corso	BLOCCHI_OK	Nessuna fattura su cui inserire blocchi
12_7	Verifica matricola contatore	Annullato	1	ODS ANNULLATO CORRETTAMENTE
12_8	Verifica matricola contatore	Annullato	1	ODS - ANNULLATO CORRETTAMENTE
12_9	Verifica matricola contatore	Chiuso	BLOCCHI_OK	BLOCCO RIMOSSO

13_0	Preventivo NA	In Corso	1	PRESTAZIONE ACQUISITA CORRETTAMENTE
13_1	Preventivo NA	Chiuso	1	PRESTAZIONE ACQUISITA CORRETTAMENTE
13_10	Preventivo NA	Chiuso	KO	Non annullabile: verificare lo stato su SAP WFM
13_11	Preventivo NA	Annullato	KO	OK
13_12	Preventivo NA	In Corso	KO	OK
13_13	Preventivo NA	Chiuso	KO	OK
13_14	Preventivo NA	Annullato	KO	Non annullabile: verificare lo stato su SAP WFM
13_2	Preventivo NA	Annullato	1	ODS ANNULLATO CORRETTAMENTE
13_3	Preventivo NA	Annullato	1	PRESTAZIONE ACQUISITA CORRETTAMENTE
13_4	Preventivo NA	In Corso	1	Operazione terminata con successo
13_5	Preventivo NA	Chiuso	OK	OK
13_6	Preventivo NA	Chiuso	OK	Azione eseguita correttamente.
13_7	Preventivo NA	In Corso	OK	Azione eseguita correttamente.
13_8	Preventivo NA	In Corso	OK	OK
13_9	Preventivo NA	In Corso	KO	Non annullabile: verificare lo stato su SAP WFM
14_0	Preventivo NN	In Corso	1	PRESTAZIONE ACQUISITA CORRETTAMENTE
14_1	Preventivo NN	Chiuso	1	PRESTAZIONE ACQUISITA CORRETTAMENTE
14_2	Preventivo NN	Annullato	1	ODS ANNULLATO CORRETTAMENTE
14_3	Preventivo NN	In Corso	1	Operazione terminata con successo
14_4	Preventivo NN	Chiuso	1	Operazione terminata con successo
15_0	Variazione Indirizzo di Fatturazione	Chiuso	OK	OK
16_0	Variazione Numero Componenti	Chiuso	Ok	VARIAZIONE ESEGUITA CORRETTAMENTE
16_1	Variazione Numero Componenti	Annullato	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto
16_2	Variazione Numero Componenti	In Corso	OK	Exception
16_3	Variazione Numero Componenti	Chiuso	1	Prestazione acquisita correttamente in ISU.
16_4	Variazione Numero Componenti	Chiuso	KO	Prestazione già elaborata, non sovrascrivibile
16_5	Variazione Numero Componenti	Chiuso	1	VARIAZIONE ESEGUITA CORRETTAMENTE
16_6	Variazione Numero Componenti	Chiuso	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto
16_7	Variazione Numero Componenti	Chiuso	Ok	Prestazione già elaborata, non sovrascrivibile
16_8	Variazione Numero Componenti	In Corso	1	Prestazione acquisita correttamente in ISU.
16_9	Variazione Numero Componenti	In Corso	KO	Inserire i dati senza sovrapposizioni
17_0	Creazione Piano di Rientro	Chiuso	OK	Piano creato correttamente
17_1	Creazione Piano Di Rientro	Chiuso	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto
17_2	Creazione Piano Di Rientro	Chiuso	OK	Piano Di Rientro accettato
17_3	Creazione Piano Di Rientro	In Corso	OK	In attesa di accettazione

17_4	Creazione Piano Di Rientro	In Corso	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto
17_5	Creazione Piano Di Rientro	Annullato	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto
17_6	Creazione Piano Di Rientro	Chiuso	OK	Piano di rientro creato correttamente
18_0	Subentro	In Corso	1	SOSPENSIONE CHIUSA CORRETTAMENTE
18_1	Subentro	Chiuso	OK	OK
18_10	Subentro	Chiuso	0	FINE SOSPENSIONE NON AGGIORNATA
18_11	Subentro	In Corso	1	PROCESSO ANNULLAMENTO ESEGUITO CON ESITO OK
18_2	Subentro	Chiuso	1	SOSPENSIONE CHIUSA CORRETTAMENTE
18_3	Subentro	Chiuso	1	RICHIESTA TRASFERIMENTO DEBITO PRESA IN CARICO
18_4	Subentro	Chiuso	OK	SOSPENSIONE CHIUSA CORRETTAMENTE
18_5	Subentro	Chiuso	OK	Operazione terminata con successo
18_6	Subentro	Chiuso	1	Operazione terminata con successo
18_7	Subentro	Chiuso	1	SOSPENSIONE CREATA CORRETTAMENTE
18_8	Subentro	In Corso	1	RICHIESTA TRASFERIMENTO DEBITO PRESA IN CARICO
18_9	Subentro	Chiuso	KO	Prestazione già elaborata, non sovrascrivibile
19_0	Cambio Prodotto	Chiuso	OK	VARIAZIONE ESEGUITA CORRETTAMENTE
19_1	Cambio Prodotto	In Corso	1	Operazione terminata con successo
19_2	Cambio Prodotto	In Corso	0	Prestazione già elaborata, non sovrascrivibile
19_3	Cambio Prodotto	Annullato	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto
19_4	Cambio Prodotto	Chiuso	OK	Offerta Accettata
19_5	Cambio Prodotto	Chiuso	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto
19_6	Cambio Prodotto	In Corso	1	Offerta Accettata
20_0	Cessazione	Chiuso	OK	CESSAZIONE ESEGUITA CORRETTAMENTE
20_1	Cessazione	Annullato	1	ODS ANNULLATO CORRETTAMENTE
20_10	Cessazione	Chiuso	1	SOSPENSIONE CHIUSA CORRETTAMENTE
20_11	Cessazione	Annullato	0	INIZIO SOSPENSIONE NON AGGIORNATO
20_12	Cessazione	Sospeso	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto
20_13	Cessazione	Annullato	KO	Non Eseguito Causa Cliente
20_14	Cessazione	In Corso	1	SOSPENSIONE CREATA CORRETTAMENTE
20_15	Cessazione	Attesa intervento WFM	KO	OK
20_2	Cessazione	Annullato	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto
20_3	Cessazione	Chiuso	KO	Non Eseguito Causa Cliente
20_4	Cessazione	Sospeso	1	SOSPENSIONE CREATA CORRETTAMENTE
20_5	Cessazione	Chiuso	OK	OK

20_6	Cessazione	Attesa intervento WFM	1	SOSPENSIONE CHIUSA CORRETTAMENTE
20_7	Cessazione	Attesa intervento WFM	OK	CESSAZIONE ESEGUITA CORRETTAMENTE
20_8	Cessazione	Chiuso	1	SOSPENSIONE CREATA CORRETTAMENTE
20_9	Cessazione	Chiuso	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto
21_0	Variazione Numero Componenti Utente Indiretto	Annullato	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto
21_1	Variazione Numero Componenti Utente Indiretto	Chiuso	Ok	Accettazione digitale effettuata
21_2	Variazione Numero Componenti Utente Indiretto	In Corso	Ok	Inviata accettazione digitale al cliente
22_0	Voltura	Annullato	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto
22_1	Voltura	Chiuso	OK	OK
22_10	Voltura	In Corso	BLOCCHI_OK	BLOCCO INSERITO
22_11	Voltura	Chiuso	BLOCCHI_OK	BLOCCO INSERITO
22_12	Voltura	Chiuso	BLOCCHI_KO	Blocco per oggetto di blocco X già esistente.
22_13	Voltura	Chiuso	KO	Exception
22_14	Voltura	Chiuso	OK	Exception
22_15	Voltura	Chiuso	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto
22_16	Voltura	Chiuso	0	Prestazione già elaborata, non sovrascrivibile
22_2	Voltura	Chiuso	1	Operazione terminata con successo
22_3	Voltura	Chiuso	1	RICHIESTA TRASFERIMENTO DEBITO PRESA IN CARICO
22_4	Voltura	Chiuso	OK	Operazione terminata con successo
22_5	Voltura	In Corso	OK	OK
22_6	Voltura	In Corso	1	Operazione terminata con successo
22_7	Voltura	In Corso	1	RICHIESTA TRASFERIMENTO DEBITO PRESA IN CARICO
22_8	Voltura	In Corso	OK	OK
22_9	Voltura	Chiuso	KO	Prestazione già elaborata, non sovrascrivibile
23_1	Variazione Idroesigenza	Annullato	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto
23_2	Variazione Idroesigenza	Chiuso	Ok	VARIAZIONE ESEGUITA CORRETTAMENTE
23_3	Variazione Idroesigenza	Chiuso	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto
24_0	Sopralluogo per verifica	Attesa intervento WFM	KO	Non annullabile: verificare lo stato su SAP WFM
24_1	Sopralluogo per verifica	Attesa intervento WFM	BLOCCHI_KO	Nessuna fattura su cui inserire blocchi
24_10	Sopralluogo per verifica	Chiuso	BLOCCHI_KO	Impossibile recuperare attributo CA

24_11	Sopralluogo per verifica	Attesa intervento WFM	BLOCCHI_KO	Impossibile recuperare attributo CA
24_12	Sopralluogo per verifica	Chiuso	1	SOSPENSIONE CHIUSA CORRETTAMENTE
24_13	Sopralluogo per verifica	Chiuso	BLOCCHI_KO	Nessun blocco trovato per il conto contrattuale in
24_14	Sopralluogo per verifica	Attesa intervento WFM	1	SOSPENSIONE CHIUSA CORRETTAMENTE
24_15	Sopralluogo per verifica	Chiuso	KO	Bad request. Verificare campo: ZZQMNUM
24_16	Sopralluogo per verifica	In Corso	KO_ITAU	Codice case non esistente nella tabella ZAWFM_ITAU_CRM
24_17	Sopralluogo per verifica	Sospeso	1	ODS ANNULLATO CORRETTAMENTE
24_18	Sopralluogo per verifica	Sospeso	KO	Non annullabile: verificare lo stato su SAP WFM
24_19	Sopralluogo per verifica	Chiuso	OK	Exception
24_2	Sopralluogo per verifica	Attesa intervento WFM	BLOCCHI_OK	BLOCCO INSERITO
24_20	Sopralluogo per verifica	In Corso		
24_3	Sopralluogo per verifica	Chiuso	OK	OK
24_4	Sopralluogo per verifica	Chiuso	BLOCCHI_OK	BLOCCO RIMOSSO
24_5	Sopralluogo per verifica	Chiuso	KO_ITAU	Codice case non esistente nella tabella ZAWFM_ITAU_CRM
24_6	Sopralluogo per verifica	Chiuso	OK_ITAU	PROCESSO COMPLETATO
24_7	Sopralluogo per verifica	In Corso	OK_ITAU	PROCESSO COMPLETATO
24_8	Sopralluogo per verifica	Sospeso	1	SOSPENSIONE CREATA CORRETTAMENTE
24_9	Sopralluogo per verifica	Chiuso	BLOCCHI_KO	Nessuna fattura su cui inserire blocchi
25_0	Voltura a titolo gratuito	Chiuso	KO	Prestazione già elaborata, non sovrascrivibile
25_1	Voltura a titolo gratuito	In Corso	OK	OK
25_10	Voltura a titolo gratuito	Chiuso	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto
25_11	Voltura a titolo gratuito	In Corso	1	RICHIESTA TRASFERIMENTO DEBITO PRESA IN CARICO
25_2	Voltura a titolo gratuito	Chiuso	OK	OK
25_3	Voltura a titolo gratuito	Chiuso	1	RICHIESTA TRASFERIMENTO DEBITO PRESA IN CARICO
25_4	Voltura a titolo gratuito	Annullato	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto
25_5	Voltura a titolo gratuito	Annullato	OK	OK
25_6	Voltura a titolo gratuito	Chiuso	OK	Operazione terminata con successo
25_7	Voltura a titolo gratuito	In Corso	OK	OK
25_8	Voltura a titolo gratuito	Chiuso	OK	OK
25_9	Voltura a titolo gratuito	Chiuso	1	Operazione terminata con successo
26_1	Disattiva Piano Di Rientro	Chiuso	OK	Il piano X è stato disattivato correttamente ;
26_2	Disattiva Piano Di Rientro	Chiuso	OK	Piano di rateizzazione X disattivato
26_3	Disattiva Piano Di Rientro	Chiuso		

27_0	Scissione Singola	Chiuso	OK	Operazione terminata con successo
27_1	Scissione Singola	In Corso	1	PRESTAZIONE ACQUISITA CORRETTAMENTE
27_10	Scissione Singola	Annullato	KO	Non annullabile: verificare lo stato su SAP WFM
27_11	Scissione Singola	Chiuso	KO	Non annullabile: verificare lo stato su SAP WFM
27_12	Scissione Singola	In Corso	KO	Non annullabile: verificare lo stato su SAP WFM
27_13	Scissione Singola	Chiuso	OK	
27_2	Scissione Singola	Annullato	1	ODS ANNULLATO CORRETTAMENTE
27_3	Scissione Singola	Annullato	KO	Il cliente non ha accettato la richiesta - link scaduto
27_4	Scissione Singola	Chiuso	1	PRESTAZIONE ACQUISITA CORRETTAMENTE
27_5	Scissione Singola	Annullato	1	PRESTAZIONE ACQUISITA CORRETTAMENTE
27_6	Scissione Singola	Chiuso	OK	Azione eseguita correttamente.
27_7	Scissione Singola	Annullato	OK	Azione eseguita correttamente.
27_8	Scissione Singola	In Corso	1	Operazione terminata con successo
27_9	Scissione Singola	In Corso	OK	OK
28_1	Estratto Conto	Chiuso	OK	OK
28_2	Estratto Conto	Chiuso	OK	OK
29_0	Scissione Totale	Chiuso	1	PRESTAZIONE ACQUISITA CORRETTAMENTE
29_1	Scissione Totale	In Corso	1	PRESTAZIONE ACQUISITA CORRETTAMENTE
29_2	Scissione Totale	Annullato	1	ODS ANNULLATO CORRETTAMENTE
29_3	Scissione Totale	Annullato	KO	Non annullabile: verificare lo stato su SAP WFM
29_4	Scissione Totale	Annullato	OK	Azione eseguita correttamente.
29_5	Scissione Totale	Chiuso	KO	Non annullabile: verificare lo stato su SAP WFM
29_6	Scissione Totale	Chiuso	1	Operazione terminata con successo
30_0	Reinvio Link Fatture Reinvio Link Fatture	Chiuso	OK	Reinvio Link Fatture eseguito correttamente
31_1	Trasformazione	In Corso	1	PRESTAZIONE ACQUISITA CORRETTAMENTE
32_0	Sostituzione Misuratore	Annullato	1	Operazione terminata con successo
32_1	Sostituzione Misuratore	Chiuso	1	Operazione terminata con successo
32_2	Sostituzione Misuratore	Nuovo	1	Operazione terminata con successo

La remunerazione dei servizi sarà effettuata considerando tutte le transazioni correttamente registrate su CRM dall'operatore durante la gestione di un contatto inbound, in particolare, si evidenzia che saranno escluse dalla remunerazione le interazioni tracciate su CRM prive del riferimento al Business Partner (Pratiche non Associate). Inoltre, in presenza di più registrazioni di natura informativa effettuate nella stessa data e riconducibili al medesimo Cliente e numero utenza, ai fini della remunerazione ne sarà considerata solo una.

In caso di mancato inserimento dell'IR e/o CASE da parte dell'operatore il committente non riconoscerà alcun corrispettivo all'appaltatore e procederà ad applicare una penale pari a 500,00 € per ogni singolo contatto, salvo che si accerti che la mancata creazione sia dovuta al non funzionamento del sistema CRM, nel qual caso i servizi effettuati nell'arco temporale di malfunzionamento saranno remunerati applicando i corrispettivi di cui allo Schema A).

2.4 Pricing SCHEMA B)

La remunerazione delle IR/SR ammissibili di cui alla tabella I sarà effettuata considerando i tempi medi di gestione per tipologia di contatto riportati nella tabella seguente:

Tabella III: TMG riconosciuti per la remunerazione secondo lo schema B

ID	Tipologia contatto	TMG (SEC)	Condizione Premialità	TMG Inbound con Premialità	Stato IR
1.1	Analisi consumi	210	NA	NA	Concluso
1.2	Doppio pagamento	210	NA	NA	Concluso
1.3	Errata lettura	210	NA	NA	Concluso
1.4	Incasso da sportello	210	NA	NA	Concluso
1.5	Mancata rettifica	210	NA	NA	Concluso
1.6	Mancato recapito	210	NA	NA	Concluso
1.7	Mancato rimborso	210	NA	NA	Concluso
1.8	Mancato storno canoni	210	NA	NA	Concluso
1.9	Rateizzazione	210	NA	NA	Concluso
1.10	Sollecito ricevuto	210	NA	NA	Concluso
1.11	Stato pagamenti	210	NA	NA	Concluso
1.12	Mancata riattivazione post distacco morosità	210	NA	NA	Concluso
2.1	Apertura preventivo	300	NA	NA	Concluso
2.2	Mancato intervento tecnico	300	NA	NA	Concluso
2.3	Chiarezza processi	300	NA	NA	Concluso
2.4	Modalità, tempistiche e costi	300	NA	NA	Concluso
2.5	Progetto sostituzione contatori	300	NA	NA	Concluso
2.6	Stato della pratica	300	NA	NA	Concluso
2.7	Assistenza tecnica web	300	NA	NA	Concluso
3.1	Chiarezza processi	300	NA	NA	Concluso
3.2	In attesa di attivazione	300	NA	NA	Concluso
3.3	Mancato intervento tecnico	300	NA	NA	Concluso
3.4	Modalità, tempistiche e costi	300	NA	NA	Concluso
3.5	Sollecito intervento	300	NA	NA	Concluso
3.6	Stato della pratica	300	NA	NA	Concluso

La remunerazione dei Case ammissibili di cui alla tabella II sarà effettuata considerando i tempi medi di gestione per tipologia di contatto riportati nella tabella seguente:

Tabella IV: TMG riconosciuti per la remunerazione secondo lo schema B

ID	Tipologia contatto (CASE)	TMG_Inbound	TMG_Chat	Condizione Premialità	TMG Inbound con Premialità
1_0	Variazione Anagrafica	120	240	NA	NA
2_0	Rifatturazione	300	600	NA	NA
3_0	Nuova attivazione	600	1200	NA	NA
4_0	Autolettura	150	300	NA	NA
5_0	Variazione Residenza	300	600	NA	NA
6_0	Modifica Domiciliazione	200	400	NA	NA
6_9	Modifica Domiciliazione	200	400	NA	NA
7_0	Modifica Bolletta Web	180	360	NA	NA
9_0	Attivazione Bolletta Web	210	420	Attivazioni OK > 1000/mese	300
10_0	Attivazione Domiciliazione	200	400	Attivazioni > 150/mese	500
11_0	Revoca Domiciliazione	210	420	NA	NA
12_0	Verifica matricola contatore	480	960	NA	NA
13_0	Preventivo NA	540	1080	NA	NA
15_0	Variazione Indirizzo di Fatturazione	230	460	NA	NA
16_0	Variazione Numero Componenti	220	440	NA	NA
17_0	Creazione Piano di Rientro	135	270	NA	NA
18_0	Subentro	700	1400	NA	NA
19_0	Cambio Prodotto	430	860	NA	NA
20_0	Cessazione	525	1050	NA	NA
21_0	Variazione Numero Componenti Utente Indiretto	220	440	NA	NA
22_0	Voltura	600	1200	NA	NA
23_1	Variazione Idroesigenza	260	520	NA	NA
24_0	Sopralluogo per verifica	280	560	NA	NA
25_0	Voltura a titolo gratuito	600	1200	NA	NA
26_1	Disattiva Piano Di Rientro	175	350	NA	NA
27_0	Scissione Singola	635	1270	NA	NA
28_1	Estratto Conto	160	320	NA	NA
29_0	Scissione Totale	440	880	NA	NA
30_0	Reinvio Link Fatture	160	320	NA	NA
31_1	Trasformazione	635	1270	NA	NA
32_0	Sostituzione Misuratore	210	420	NA	NA

Inoltre, la remunerazione (soggetto a ribasso di gara) per:

- ogni contatto gestito e classificato correttamente in DMS o attraverso le caselle di posta elettronica o posta elettronica certificata è pari a 1,35€
- ogni outbound di BW con relativa attivazione finalizzata è pari a 3,00€
- ogni outbound di Domiciliazione con relativa attivazione finalizzata è pari a 6,00€
- ogni outbound di Autolettura o Presa Appuntamento per Autolettura o Presa Appuntamento per Sostituzione Contatore è pari a 4,00 €
- ogni outbound generico Commerciale è pari a 2,00 €
- ogni informazione di contatto segnalata alla SA (completa del set informativo che verrà concordato in fase di espletamento del servizio e che dovrà contenere almeno un dato anagrafico o di contatto differente da quanto già in possesso della SA), limitatamente ai contatti inbound di utenti morosi, su specifici perimetri identificati e comunicati da Gori SpA, è pari a 1,35 €
- ogni incasso derivante da contatto di recall in outbound per i clienti morosi (con almeno 2 documenti scaduti) che effettuano una chiamata inbound, e che non risultano affidati o segnalati dalla SA (considerando il solo incasso finanziario effettivo registrato sui sistemi della SA entro 15 giorni dal contatto di recall in outbound, sia se per incasso totale che per incasso parziale a fronte di rateizzo o saldo e stralcio) è così disciplinato (importi soggetti a ribasso di gara):
 - o Incasso per ogni pratica inferiore a 500,00€ è pari a 6,00€
 - o Incasso per ogni pratica tra 500,01€ e 2.000,00€ è pari a 45,00€
 - o Incasso per ogni pratica tra 2.000,01€ e 5.000,00€ è pari a 125,00€
 - o Incasso per ogni pratica tra 5.000,01€ e 10.000,00€ è pari a 310,00€
 - o Incasso per ogni pratica tra 10.000,01€ e 20.000,00€ è pari a 1.000,00€
 - o Incasso per ogni pratica superiore a 20.000,01€ è pari a 1.900,00€
- ogni 50 utenze aggiornate in data entry di informazioni anagrafiche e/o di contatto, a fronte di affidamento da parte della SA, è pari a 10,00€

Non saranno remunerati i contatti Inbound gestiti da operatori la cui matricola non sia correttamente associata alle rispettive Unità Organizzativa CRM che verranno assegnate a ciascun fornitore.

Il Committente si riserva la facoltà di modificare gli schemi tariffari nel caso di eventuali ulteriori implementazioni sui sistemi informatici o di sopravvenute esigenze, modificando e/o introducendo nuove voci i cui prezzi saranno determinati applicando il prezzo al minuto offerto dall'Appaltatore per il TMG rilevato per i processi modificati o di nuova introduzione.

Il Committente si riserva inoltre la facoltà di definire campagne commerciali con premi per il raggiungimento di obiettivi in termini di volumi di attivazione di servizi (es. bolletta web, RID, iscrizione Area clienti sito web) con riferimento a periodi temporali determinati e limitati.

3. LIVELLI DI SERVIZIO (KPI)

Relativamente alle attività a favore dei Clienti di GORI S.p.A., oggetto del presente allegato tecnico, si riporta la descrizione dei KPI di riferimento, così come definiti all'art. 12.25 del Capitolato dei servizi, che costituiranno l'impianto di Service Level Agreement (SLA) del Contratto.

Il Service Level Agreement è articolato in KPI QUANTITATIVI.

3.1 Gruppo 1 KPI Quantitativi (art. 12.25 del Capitolato servizi):

GRUPPO 1 – KPI QUANTITATIVI		PESO
12.25	Livello di Servizio (LS)	50%
	Tempo Medio di Attesa (TMA)	50%

Ulteriore KPI è la lavorazione della categorizzazione delle pratiche in DMS che dovranno essere evase entro 4 ore lavorative dalla ricezione, ad eccezione delle pratiche in DMS relative al credito che dovranno essere evase entro 2 ore dalla ricezione in DMS. Qualora si registrassero ritardi relativamente alle tempistiche indicate, per ogni pratica non conforme si applicherà una penale pari al 0,5% rispetto al fatturato relativo al mese di riferimento.

In relazione alle pratiche di lavorazione DMS e BackOffice si applicherà una penale pari al 10% sul TMG di riferimento per ogni singola pratica qualora nel mese di riferimento non verranno rispettati i KPI misurati per le pratiche in questione. Di seguito gli SLA massimi cross tra gestione Commerciale e Tecnica per ogni singola attività, come da delibera Arera 655/2018:

Articolo delibera 655	descrizione	SLA
art.10	Tempo di attivazione, della fornitura	5 giorni lavorativi
Art.11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni lavorativi
Art.14	Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni lavorativi
Art.17	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi
Art.28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi
Art.31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi

Con riferimento a quanto stabilito all'art. 12.25 del Capitolato servizi, si riportano di seguito i parametri e le tabelle per il calcolo dei premi e delle penali per gli indicatori quantitativi sopra elencati.

Livello di Servizio (LS) (Par. 12.25 del Capitolato servizi)

Per l'indicatore Livello di Servizio, il valore target è fissato pari al 88%, o altro valore migliorativo indicato dall'Appaltatore nella propria offerta.

Il valore di premi e penali destinato all'indicatore Livello di Servizio è calcolato in base allo scostamento **mensile** tra il valore registrato a consuntivo ed il target. La tabella seguente riporta nella prima colonna gli scostamenti tra i valori di consuntivo ed il target e nella terza colonna le percentuali di premio riconosciute in caso di valori di consuntivo superiori al target e di penali applicate in caso di valori di consuntivo inferiori al target. La seconda colonna della tabella riporta, a titolo di esempio, la scala dei valori di consuntivo relativa ad un target fissato pari al 88%, che verrebbe utilizzata in assenza di offerte migliorative del target da parte dell'Appaltatore.

Delta vs. Target	Livello di Servizio	Penali/ Premi %
> -8%	< 80,00%	-100,00%
-8,00%	80,00%	-50,00%
-7,00%	81,00%	-25,00%
-6,00%	82,00%	-10,00%
-5,00%	83,00%	-5,00%
-4,00%	84,00%	-4,00%
-3,00%	85,00%	-3,00%
-2,00%	86,00%	-2,00%
-1,00%	87,00%	-1,00%

0,00%	88,00%	0,00%
+1,00%	89,00%	+1,00%
+2,00%	90,00%	+2,00%
+3,00%	91,00%	+3,00%
+4,00%	92,00%	+4,00%
+5,00%	93,00%	+5,00%
+6,00%	94,00%	+10,00%
+7,00%	95,00%	+20,00%
+1,00%	96,00%	+25,00%
+2,00%	97,00%	+30,00%
+3,00%	98,00%	+50,00%
+4,00%	99,00%	+75,00%
+5,00%	100,00%	+100,00%

Tabella 3. Premi e Penali — Livello di Servizio

Qualora l'appaltatore in fase di aggiudicazione della gara proponga un livello di servizio migliorativo rispetto al 88%, ai fini del calcolo dei premi e delle penali, si prenderà come riferimento il valore migliorativo di LS proposto dall'appaltatore.

Tempo Medio di Attesa (TMA) (Par. 12.25 del Capitolato dei servizi)

Per l'indicatore Tempo Medio di Attesa, il valore target è fissato pari a 200 secondi, o altro valore migliorativo indicato dall'Appaltatore nella propria offerta:

Tempo medio di attesa (sec)	Penali/ Premi %
> 240	-100%
240	-50%
235	-25%
230	-10%
225	-5%
220	-4%
215	-3%
210	-2%
205	-1%
200	0%
195	+1%
185	+2%
180	+3%
175	+4%
170	+5%
165	+10%
160	+20%
155	+30%
150	+40%
145	+50%
<145	+100%

Tabella 4. Premi e Penali – Tempo Medio di Attesa

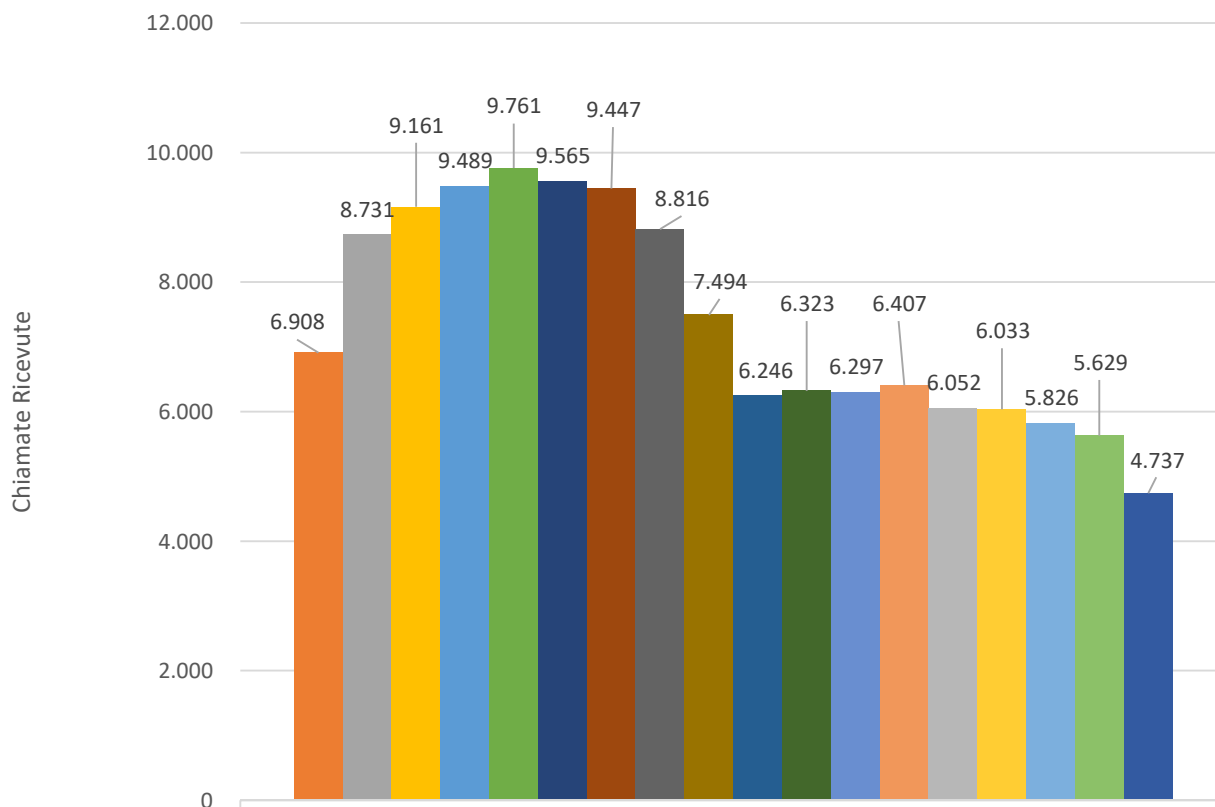
Qualora l'appaltatore in fase di aggiudicazione della gara proponga un tempo medio di attesa migliorativo rispetto ai 200 secondi, ai fini del calcolo dei premi e delle penali, si prenderà come riferimento il valore migliorativo di TMA proposto dall'appaltatore.

Il valore di premi e penali destinato all'indicatore Tempo Medio di Attesa è calcolato in base allo scostamento **mensile** tra il valore registrato a consuntivo ed il target.

APPENDICE: CURVE DI CARICO SERVIZI CALL CENTER

- **Andamento orario Numero Verde**– servizi commerciali Servizio Idrico Integrato.

Numero Chiamate I° Trimestre 2024



Orario di ingresso chiamate	Numero Chiamate
08:30:00 - 08:59:59	6.908
09:00:00 - 09:29:59	8.731
09:30:00 - 09:59:59	9.161
10:00:00 - 10:29:59	9.489
10:30:00 - 10:59:59	9.761
11:00:00 - 11:29:59	9.565
11:30:00 - 11:59:59	9.447
12:00:00 - 12:29:59	8.816
12:30:00 - 12:59:59	7.494
13:00:00 - 13:29:59	6.246
13:30:00 - 13:59:59	6.323
14:00:00 - 14:29:59	6.297
14:30:00 - 14:59:59	6.407
15:00:00 - 15:29:59	6.052
15:30:00 - 15:59:59	6.033
16:00:00 - 16:29:59	5.826
16:30:00 - 16:59:59	5.629
17:00:00 - 17:29:59	4.737

