

VERITAS SPA

Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi

ALLEGATO D

SERVIZIO DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING SERVIZI AMBIENTALI

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLE CONVERSAZIONI

Metodologia di rilevazione dell'indicatore SLA11 – Qualità della conversazione

1. Premessa e finalità del documento

Il presente Allegato definisce la metodologia, i criteri e la griglia di valutazione della qualità delle conversazioni telefoniche gestite dall'Operatore Economico, ai fini della misurazione dell'indicatore SLA11 di cui al Par. 19.2 del Capitolato Tecnico e dell'applicazione della corrispondente penale PE11.

La valutazione ha per oggetto esclusivo la qualità della prestazione resa all'utenza (correttezza informativa, aderenza alle procedure, qualità relazionale, corretta gestione dei sistemi) e non costituisce strumento di valutazione individuale delle prestazioni dei singoli lavoratori, la cui gestione resta di esclusiva competenza dell'Operatore Economico quale datore di lavoro, nel rispetto dell'art. 4 della L. 300/1970 e della normativa in materia di protezione dei dati personali. Gli esiti sono trattati e rendicontati in forma aggregata a livello di servizio.

2. Campionamento

- Il campione mensile è estratto dalla Committente entro il 10° giorno lavorativo del mese successivo a quello di riferimento, tra le chiamate gestite e registrate nel mese;
- Dimensione del campione: minimo 20 (venti) chiamate/mese e comunque non superiore allo 0,1% delle chiamate gestite nel mese di riferimento;
- Il campione è stratificato in modo proporzionale ai volumi per tipologia di servizio (Tipologie A e B di cui al Par. 6.1 del Capitolato) e distribuito su giornate e fasce orarie diverse; nessun vincolo di distribuzione per singolo operatore;
- L'estrazione avviene tramite l'accesso al sistema di registrazione di cui al Par. 11.3.6 del Capitolato; l'elenco delle chiamate campionate (ID chiamata, data/ora, coda) è comunicato all'Operatore Economico contestualmente alla trasmissione degli esiti;
- Le chiamate con durata di conversazione inferiore a 30 secondi, le chiamate erroneamente instradate (es. ingombranti Centro Storico, Par. 5.4) e le chiamate interessate da malfunzionamenti documentati dei sistemi della Committente sono escluse dal campione e sostituite con altre estratte con i medesimi criteri.

3. Griglia di valutazione

La griglia si compone di 6 (sei) aree e 18 (diciotto) item, per un punteggio massimo complessivo di 100 (cento) punti. Ciascun item è valutato come: Conforme (punteggio pieno), Parzialmente conforme (50% del punteggio), Non conforme (0 punti), oppure Non applicabile (N.A.) quando la casistica non ricorre nella chiamata; in caso di item N.A. il punteggio della chiamata è riparametrato su base 100.

N.	Criterio di valutazione	Punti max	Indicazioni per il valutatore
AREA 1 – Apertura e identificazione		10	
1.1	Apertura della chiamata secondo lo standard concordato (presentazione del servizio, disponibilità all'ascolto)	4	<i>Formula di apertura definita con la Committente</i>
1.2	Corretta identificazione dell'utente e della zona/Comune di competenza, ove richiesto dalla procedura	6	<i>Include verifica dei dati necessari alla pratica</i>
AREA 2 – Ascolto e comprensione della richiesta		15	
2.1	Ascolto attivo, senza interruzioni improprie; corretta individuazione di tutte le richieste espresse dall'utente	8	<i>Chiamate multi-richiasta: tutte le richieste rilevate</i>
2.2	Domande di approfondimento pertinenti ed efficaci per qualificare la richiesta, qualora necessario	4	

N.	Criterio di valutazione	Punti max	Indicazioni per il valutatore
2.3	Corretta riformulazione/verifica di comprensione prima di procedere	3	
AREA 3 – Correttezza informativa e aderenza a KB e procedure		25	
3.1	Informazioni fornite corrette, complete e conformi alle fonti di cui al Par. 5.5 del Capitolato (KB, disposizioni operative)	12	<i>Errori gravi: v. errori critici, Par. 4</i>
3.2	Applicazione corretta della procedura operativa prevista per la tipologia di richiesta	8	
3.3	Nessuna informazione, interpretazione o impegno non validati dalla Committente	5	<i>Divieto ex Par. 5.5 del Capitolato</i>
AREA 4 – Gestione dei sistemi e classificazione		15	
4.1	Corretta creazione della Service Request e dei Ticket per ciascuna richiesta espressa	6	<i>Riscontro incrociato con il CRM</i>
4.2	Classificazione corretta della tipologia di richiesta e completezza dei campi obbligatori	6	
4.3	Corretta gestione dell'eventuale appuntamento (data, fascia, indirizzo) o dell'instradamento al secondo livello	3	
AREA 5 – Comunicazione e relazione		15	
5.1	Cortesia, tono professionale e linguaggio adeguato per tutta la durata della chiamata	6	
5.2	Chiarezza espositiva e correttezza della lingua italiana	5	
5.3	Gestione adeguata di eventuali obiezioni, lamentele o situazioni di tensione	4	<i>N.A. se non ricorrono</i>
AREA 6 – Chiusura e conformità		20	
6.1	Riepilogo finale della soluzione adottata e dei passi successivi (numero pratica, tempi, eventuale documentazione inviata)	8	
6.2	Verifica che l'utente non abbia ulteriori richieste e chiusura secondo lo standard concordato	4	
6.3	Rispetto delle regole di riservatezza e minimizzazione dei dati durante la conversazione (nessun dato eccedente richiesto o comunicato)	5	
6.4	Invio della documentazione/moduli previsti tramite i canali autorizzati, ove applicabile	3	<i>N.A. se non previsto</i>
PUNTEGGIO MASSIMO COMPLESSIVO		100	

4. Errori critici

Costituiscono errori critici, che comportano l'attribuzione alla singola chiamata di un punteggio pari a 0 (zero) indipendentemente dagli altri item:

- Comunicazione all'utente di informazioni gravemente errate, idonee a determinare un danno, un disservizio rilevante o un reclamo (es. indicazioni errate su conferimento di rifiuti pericolosi, appuntamenti fissati su zone non servite);
- Violazione della riservatezza: comunicazione a terzi di dati personali dell'utente o trattamento di dati manifestamente eccedente le finalità del servizio;

- Comportamento gravemente scortese, offensivo o discriminatorio nei confronti dell'utente;
- Mancata registrazione a CRM di una richiesta espressa dall'utente e dichiarata come presa in carico;
- Assunzione di impegni in nome della Committente non previsti dalle procedure (es. rimborsi, esenzioni, deroghe);
- Interruzione volontaria e immotivata della chiamata da parte dell'operatore.

La ricorrenza di 3 (tre) o più errori critici nel medesimo campione mensile è segnalata nel verbale di cui al Par. 7 e costituisce elemento di valutazione ai fini del Par. 15 del Capitolato (verifiche e controllo qualità), ferma restando l'eventuale rilevanza ai fini risolutivi in caso di reiterazione.

5. Calcolo dell'indicatore SLA11

- Il punteggio della singola chiamata è pari alla somma dei punti attribuiti agli item applicabili, riparametrata su base 100 in presenza di item N.A.; in presenza di un errore critico il punteggio della chiamata è pari a 0.
- L'indicatore SLA11 del mese è pari alla media aritmetica dei punteggi delle chiamate del campione, arrotondata alla seconda cifra decimale.
- Il valore di riferimento è $\geq 85/100$ (Par. 19.1 del Capitolato); il mancato raggiungimento comporta l'applicazione della penale PE11 secondo le fasce di cui al Par. 20.2, previa istruttoria ex Par. 19.6.

6. Taratura iniziale e calibrazione periodica

- Entro la Fase di Avvio, al tavolo tecnico di cui al Par. 13.2 del Capitolato, le parti svolgono una sessione di taratura congiunta su almeno 10 chiamate di prova o simulate, al fine di condividere l'interpretazione operativa degli item e delle soglie Conforme/Parzialmente conforme/Non conforme; degli esiti è redatto verbale che integra il presente Allegato.
- Nei primi 30 giorni solari dall'avvio del servizio la valutazione concorre al computo dell'indicatore con applicazione della penale in misura ridotta del 50%, coerentemente con il periodo di osservazione di cui al Par. 19.4 del Capitolato.
- Con cadenza semestrale, o in caso di modifiche rilevanti di procedure e servizi, le parti effettuano una sessione di calibrazione congiunta su un sotto-campione di almeno 5 chiamate valutate in doppio (valutatore della Committente e referente qualità dell'Operatore Economico); scostamenti medi superiori a 10 punti attivano la revisione delle indicazioni per il valutatore.
- Eventuali modifiche alla griglia (item, pesi, soglie) sono formalizzate per iscritto tra le parti e decorrono dal mese successivo alla formalizzazione; il punteggio massimo resta in ogni caso pari a 100 e il valore di riferimento resta quello contrattuale.

7. Comunicazione degli esiti e contraddittorio

- ✓ Gli esiti della valutazione mensile sono trasmessi all'Operatore Economico entro il 20° giorno lavorativo del mese successivo a quello di riferimento, unitamente all'elenco delle chiamate campionate e alle schede di valutazione compilate.
- ✓ L'Operatore Economico può presentare osservazioni scritte entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione, anche previo riascolto congiunto delle chiamate contestate; il DEC decide sulle osservazioni con provvedimento motivato.
- ✓ Gli esiti consolidati confluiscono nel computo dell'indicatore SLA11 e nel verbale delle attività di verifica di cui al Par. 15 del Capitolato.

8. Scheda di valutazione della singola chiamata (modello)

ID chiamata / data e ora	
Coda / tipologia servizio	
Valutatore / data valutazione	

Legenda esiti: C = Conforme (punteggio pieno) · PC = Parzialmente conforme (50%) · NC = Non conforme (0) · N.A. = Non applicabile (riparametrazione).

N.	Criterio	Esito	Punti
AREA 1 – Apertura e identificazione (max 10)			
1.1	Apertura secondo standard	☐ C ☐ PC ☐ NC ☐ N.A.	___ / 4
1.2	Identificazione utente e zona di competenza	☐ C ☐ PC ☐ NC ☐ N.A.	___ / 6
AREA 2 – Ascolto e comprensione (max 15)			
2.1	Ascolto attivo e individuazione di tutte le richieste	☐ C ☐ PC ☐ NC ☐ N.A.	___ / 8
2.2	Domande di approfondimento pertinenti	☐ C ☐ PC ☐ NC ☐ N.A.	___ / 4
2.3	Riformulazione / verifica di comprensione	☐ C ☐ PC ☐ NC ☐ N.A.	___ / 3
AREA 3 – Correttezza informativa e procedure (max 25)			
3.1	Informazioni corrette, complete, conformi alle fonti	☐ C ☐ PC ☐ NC ☐ N.A.	___ / 12
3.2	Applicazione corretta della procedura	☐ C ☐ PC ☐ NC ☐ N.A.	___ / 8
3.3	Nessuna informazione/impegno non validati	☐ C ☐ PC ☐ NC ☐ N.A.	___ / 5
AREA 4 – Gestione sistemi e classificazione (max 15)			
4.1	Creazione corretta SR e Ticket per ogni richiesta	☐ C ☐ PC ☐ NC ☐ N.A.	___ / 6
4.2	Classificazione corretta e campi completi	☐ C ☐ PC ☐ NC ☐ N.A.	___ / 6
4.3	Gestione appuntamento / instradamento II livello	☐ C ☐ PC ☐ NC ☐ N.A.	___ / 3
AREA 5 – Comunicazione e relazione (max 15)			
5.1	Cortesie e tono professionale	☐ C ☐ PC ☐ NC ☐ N.A.	___ / 6
5.2	Chiarezza espositiva e lingua italiana	☐ C ☐ PC ☐ NC ☐ N.A.	___ / 5
5.3	Gestione obiezioni / situazioni di tensione	☐ C ☐ PC ☐ NC ☐ N.A.	___ / 4
AREA 6 – Chiusura e conformità (max 20)			
6.1	Riepilogo finale e passi successivi	☐ C ☐ PC ☐ NC ☐ N.A.	___ / 8

N.	Criterio	Esito	Punti
6.2	Verifica ulteriori richieste e chiusura standard	☐ C ☐ PC ☐ NC ☐ N.A.	___ / 4
6.3	Riservatezza e minimizzazione dei dati	☐ C ☐ PC ☐ NC ☐ N.A.	___ / 5
6.4	Invio documentazione tramite canali autorizzati	☐ C ☐ PC ☐ NC ☐ N.A.	___ / 3
ERRORE CRITICO RILEVATO (Par. 4)		☐ NO ☐ Sì → punteggio 0	
PUNTEGGIO CHIAMATA (riparametrato base 100)		___ / 100	
Note del valutatore (obbligatorie per ogni esito PC/NC e per gli errori critici):			



CARLO
DANIELE
TONAZZO
16.09.2026
10:47:07
GMT+02:00