



**ChiamaRoma 060606**  
**24 ore su 24**  
**365 giorni l'anno**



060606 è il numero telefonico unico del Comune di Roma per semplificare l'accesso dei cittadini ai servizi offerti dal Comune di Roma. Gli operatori rispondono 365 giorni all'anno, 24 ore su 24 in lingua italiana ed inglese e dal lunedì al sabato, dalle 16,00 alle 19,00 anche in francese, tedesco, spagnolo, arabo, cinese, rumeno, albanese e polacco.

Il servizio, attivo da novembre 2002, si è evoluto dall'originario modello di Call Center verso un Contact Center Multicanale, più rispondente alla crescente complessità delle richieste dell'utenza.

### **Le caratteristiche del servizio ChiamaRoma 060606**

Al costo di una chiamata alla rete telefonica di Roma o inviando un' e-mail all'indirizzo [060606@comune.roma.it](mailto:060606@comune.roma.it), è possibile ottenere non solo informazioni di carattere generale sul Comune e le Aziende del Gruppo "Comune di Roma" ma anche una serie di servizi funzionali al nuovo modello di Contact Center multicanale adottato dal 7 Dicembre 2004.

La risposta al cittadino è articolata su due livelli:

- un livello di **prima accoglienza** risponde alle domande "chi, come, dove e quando" e orienta il cittadino all'interno degli uffici dell'Amministrazione. Ma consente anche, ad esempio, di prenotare direttamente appuntamenti presso l'Ufficio Contravvenzioni in caso di fermo amministrativo dei veicoli o il ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti. Le richieste che non possono essere risolte al primo livello sono trasferite agli uffici competenti, telefonicamente o tramite e-mail.
- un secondo livello di **approfondimento** è in grado di fornire informazioni di carattere più complesso e richiama i cittadini le cui richieste sono state inoltrate via e-mail dal I Livello. Ma funziona anche come sportello telefonico specializzato, che "personalizza" la risposta informando il cittadino sullo stato dei procedimenti che lo riguardano, potendo accedere alle banche dati comunali;

La gestione del 1° livello è stata affidata, mediante una gara europea dal 7 ottobre 2008, all'RTI Almviva Contact S.p.A. – Telecom Italia S.p.A. Il servizio si rinnova e si amplia permettendo di ottimizzare i tempi di attesa del servizio, aumentare la multicanalità e perfezionare la tracciabilità di ogni singola chiamata. Tutti questi elementi permettono un costante monitoraggio della qualità del servizio.

### **I dati**

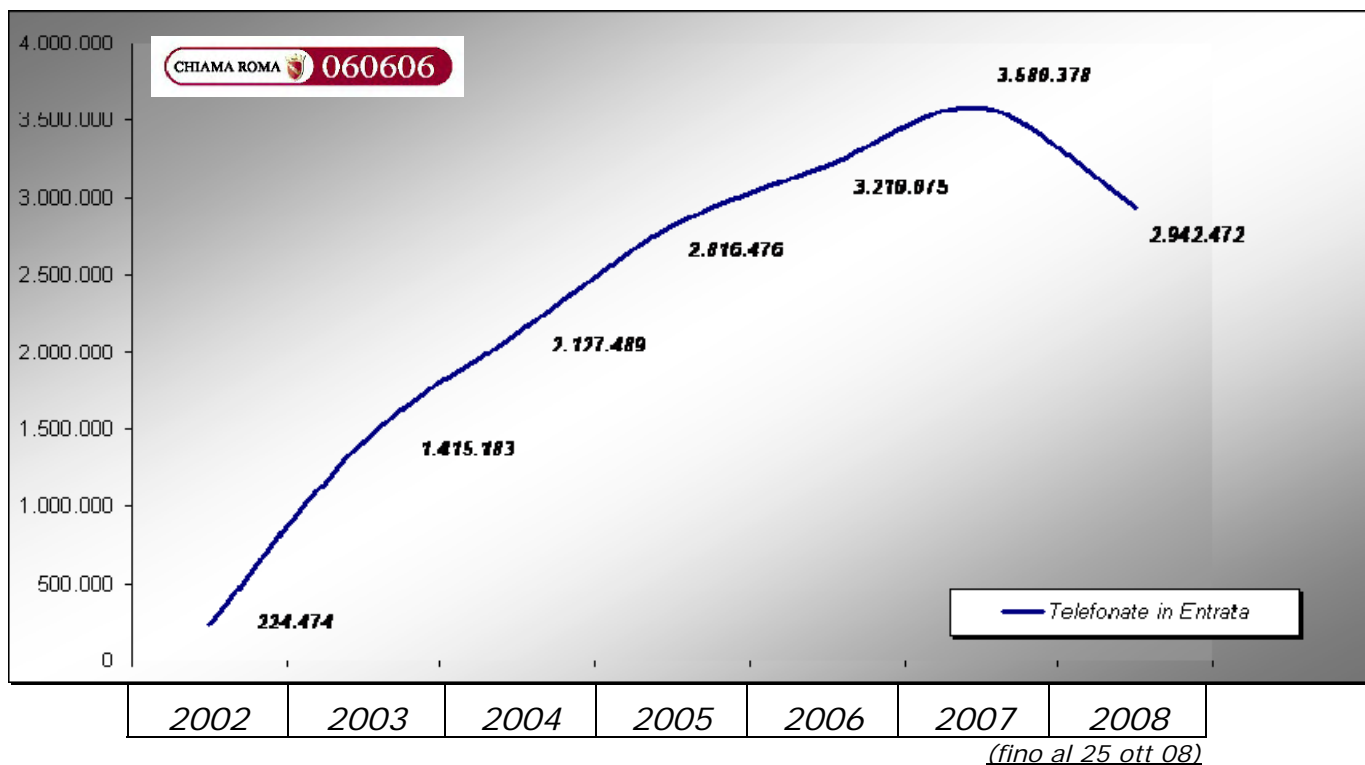
Il numero totale delle chiamate, dall'avvio della fase sperimentale dal giugno 2002 al 26 ottobre 2008, è stato di oltre 16 milioni, con un andamento sempre in crescita.

Il primo livello si avvale di oltre 200 operatori che si avvicendano nell'arco delle 24 ore, rendendo operative fino a 70 postazioni nella fascia di punta del mattino dei giorni feriali dalle 9,00 alle 13 e 34 nella fascia di punta pomeridiana dalle 13,00 alle 18,00. Il flusso di telefonate in entrata è gestito attraverso 180 linee che garantiscono un livello qualitativo ottimale di erogazione del servizio.

I punti di ascolto di secondo livello, presenti in tutte le strutture comunali (Municipi, Dipartimenti e Uffici Extradipartimentali), si compongono di oltre 240 dipendenti del Comune di Roma in grado di fornire consulenza specialistica.

Tra le aziende del Gruppo "Comune di Roma", l'unica che ha replicato il modello organizzativo del Comune di Roma è l'AMA che ha attivato, presso i propri uffici, il punto di ascolto di II livello.

Incremento del traffico telefonico dall'avvio del servizio avvenuto il 14 giugno 2002 fino al 25 ottobre 2008. La flessione del 2008 è dovuta al dato parziale.

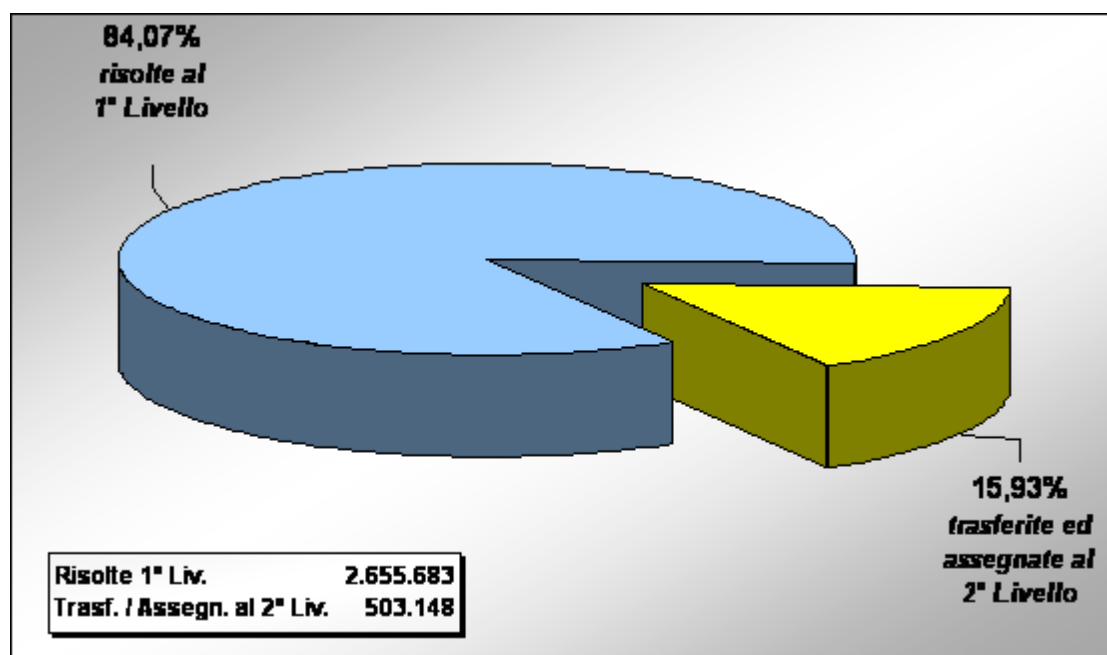


Differenza in percentuale delle chiamate in entrata rispetto all'anno precedente

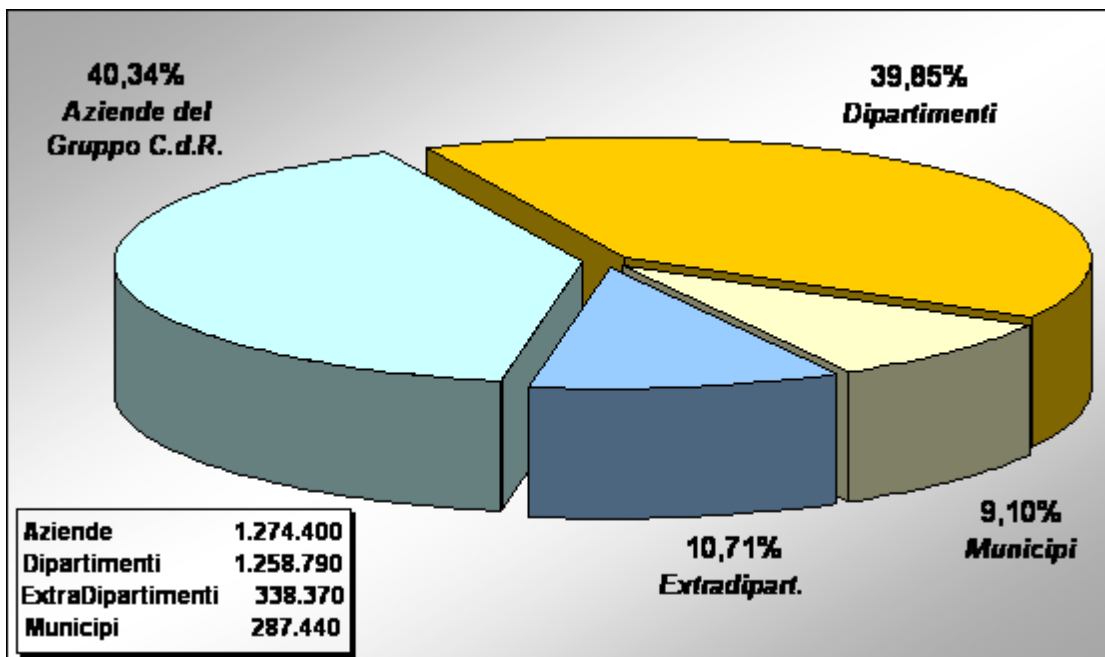
530,44%	50,33%	32,38%	13,97%	11,54%
---------	--------	--------	--------	--------

Il monitoraggio di un anno, dal 1° agosto 2007 al 31 luglio 2008, evidenzia una percentuale di trasferimento delle telefonate ai Punti di ascolto di 2° livello inferiore al 16%.

Il totale delle telefonate risolte al 1° livello è stato di 2.655.683, con una considerevole diminuzione delle telefonate pervenute ai Punti di ascolto di 2° livello nonché agli uffici del Comune di Roma.



Lo stesso monitoraggio evidenzia che la percentuale maggiore di richieste pervenute al Contact Center è stata per i servizi di competenza delle Aziende del "Gruppo Comune di Roma".



- AMA SpA ha istituito un servizio di 2° livello al quale trasferire le richieste dei Cittadini relativamente alle problematiche connesse alla Tassa Rifiuti, (*Ta.Ri.*), al servizio di prenotazione per il ritiro di rifiuti ingombranti denominato "*Ricicla casaelavoro*", ai servizi Funebri e Cimiteriali ed al servizio denominato "*LineaVerde*".
- ATAC SpA raccoglie le segnalazioni inoltrate dal Contact Center relative alle autorizzazioni al transito nella ZTL per le autovetture in uso alle persone diversamente abili che non sono inserite nel contrassegno speciale di circolazione.

Da giugno 2003 a luglio 2008 i volumi maggiori di traffico hanno interessato principalmente le tematiche tributarie, (AMA Ta.Ri. e Dip. 2°-Tributi), del trasporto pubblico locale e del traffico, (ATAC e Polizia Municipale), dei provvedimenti per il contenimento dell'inquinamento atmosferico, (Dip. 10°-Ambiente) e delle competenze di Enti ed Istituzioni presenti a Roma, (ASL, Catasto, Pubblica Sicurezza, ecc...).

