



ROMA CAPITALE

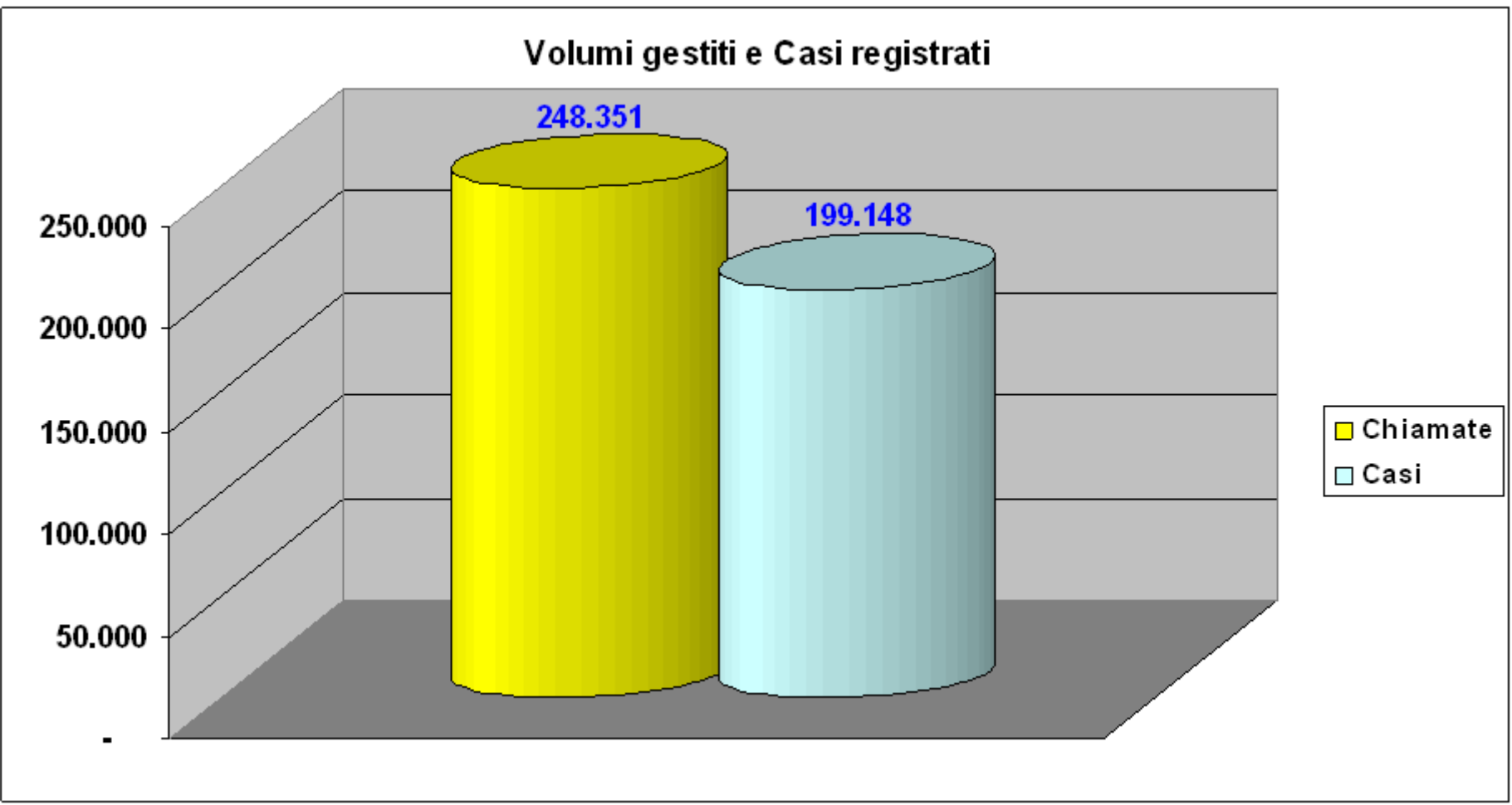
il contact center della capitale



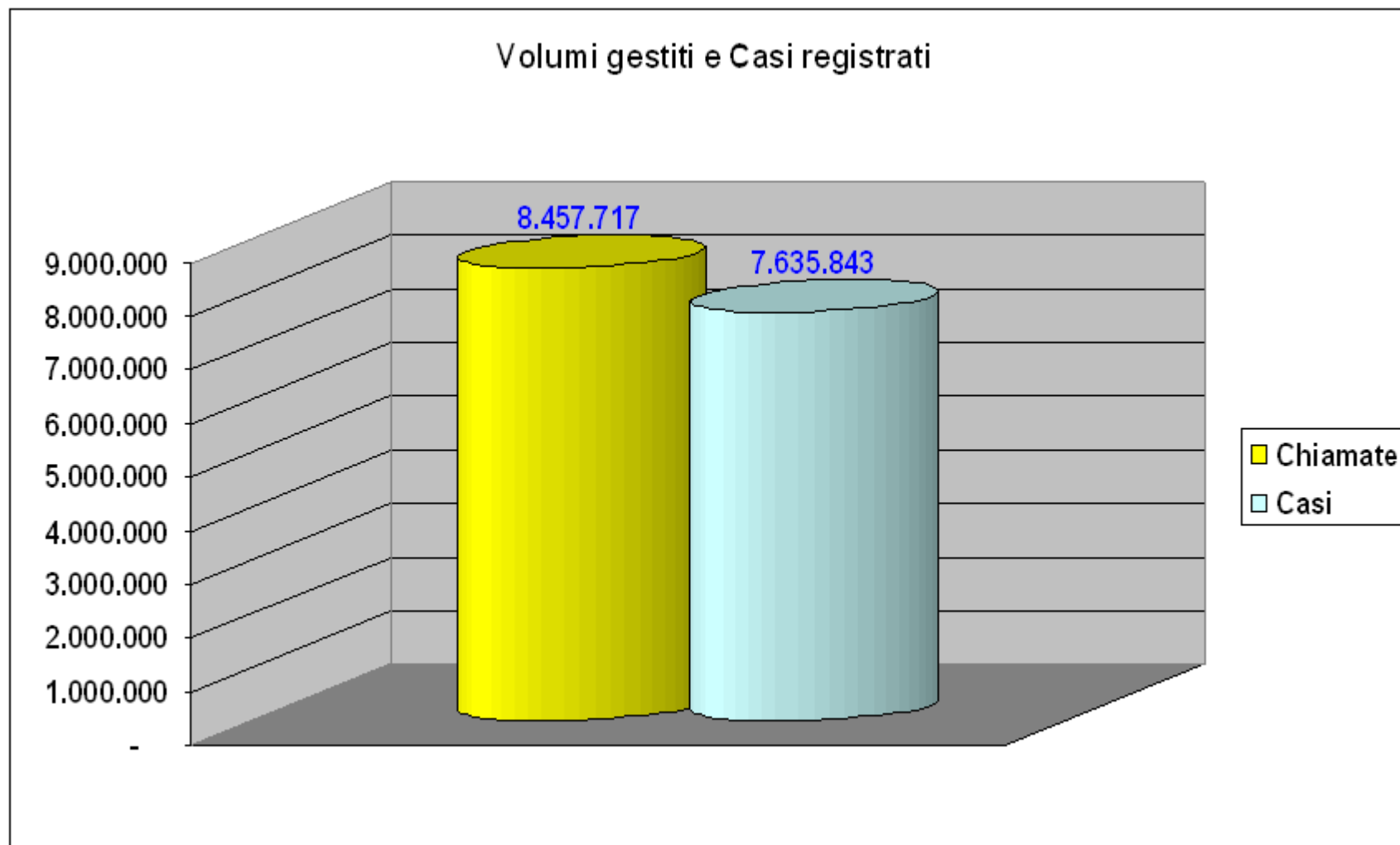
LA CITTÀ CHE TI ASCOLTA.

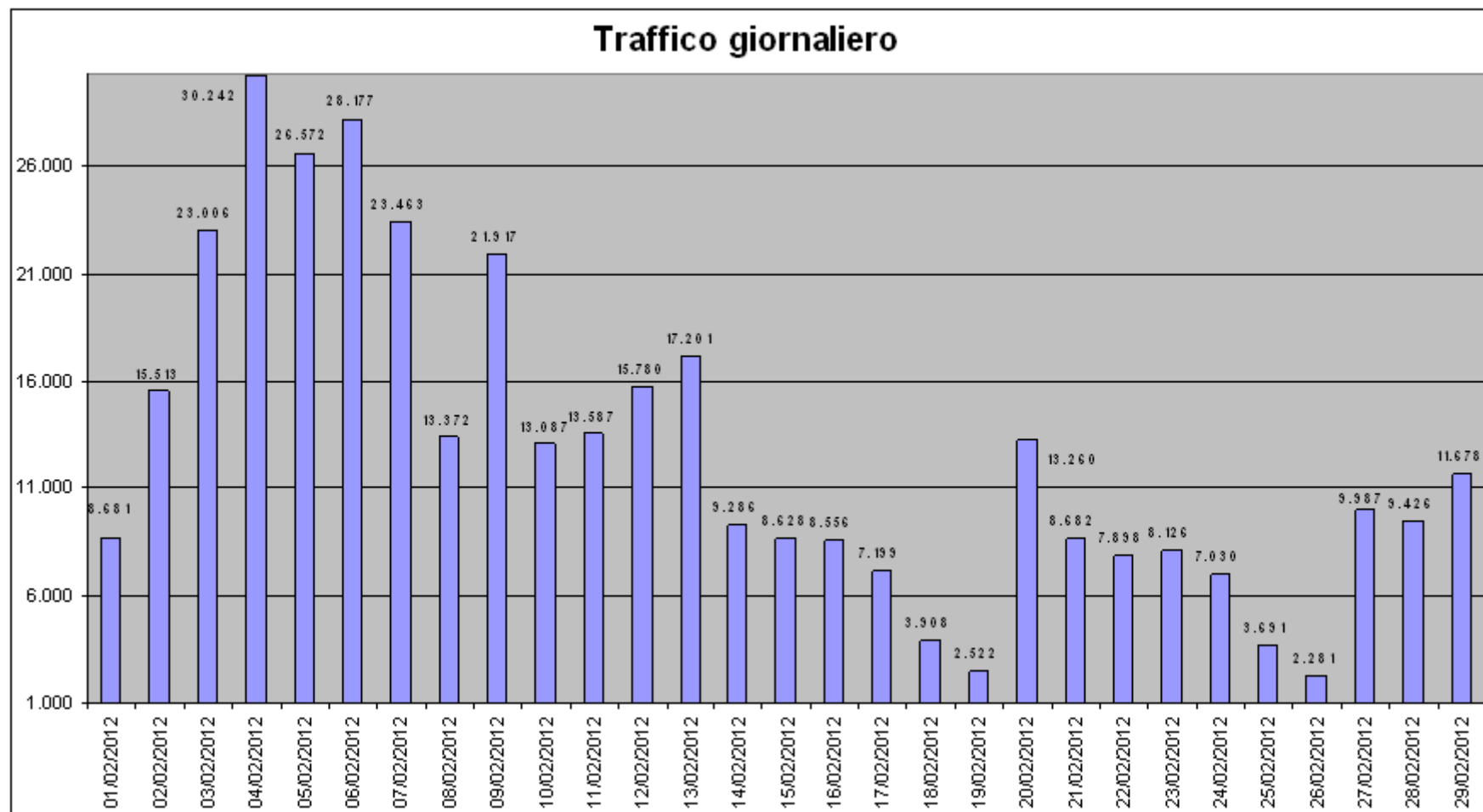
Executive Summary
Febbraio 2012

Nel mese di febbraio al Contact Center ChiamaRoma060606 sono arrivate 372.756 chiamate ed il tempo medio di gestione è stato di 148 secondi. Le chiamate totali gestite sono 273.829, nel grafico le gestite da operatore



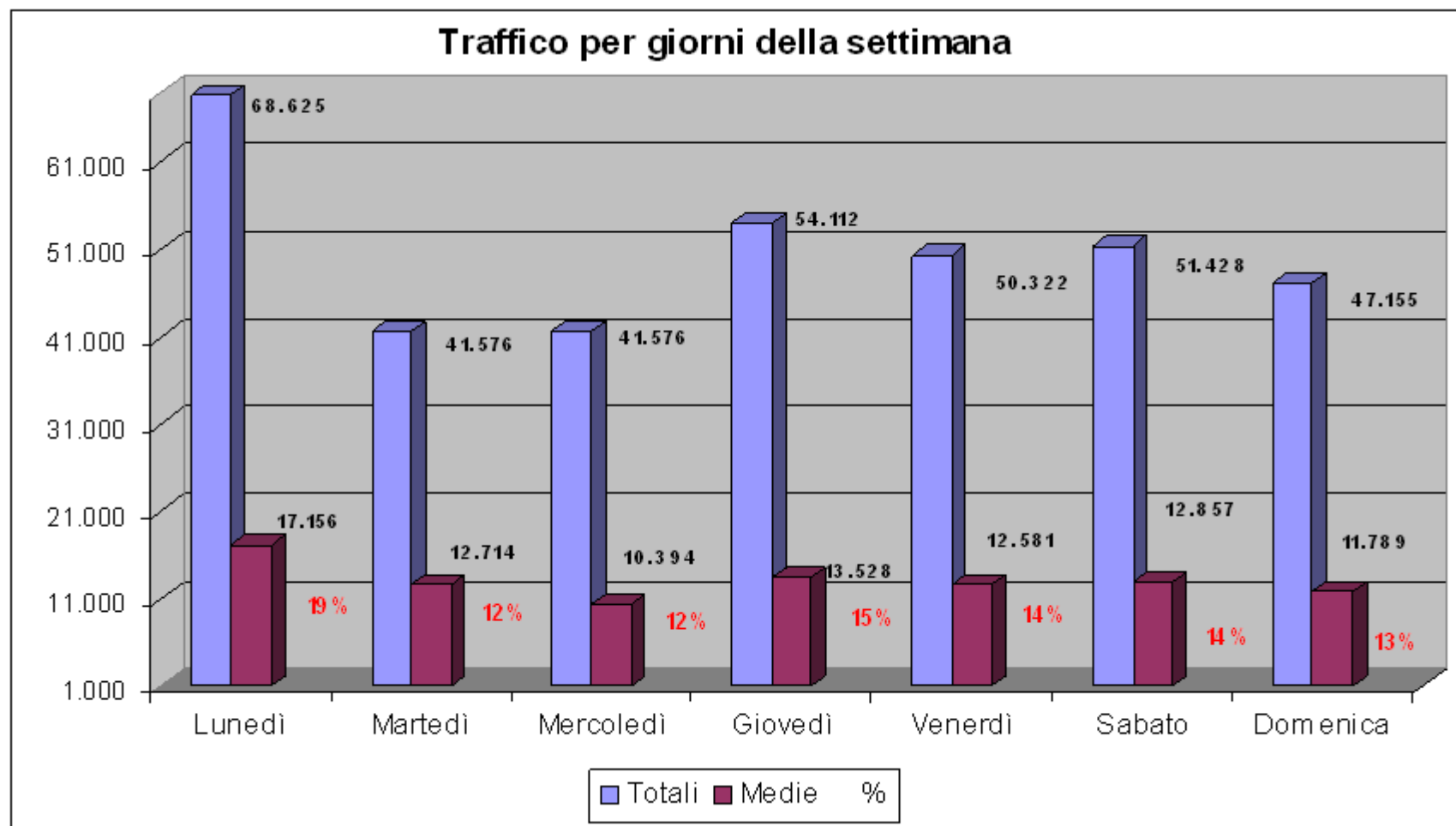
Dal 1 novembre 2008 al 29 febbraio 2011 abbiamo gestito 8.457.717 chiamate

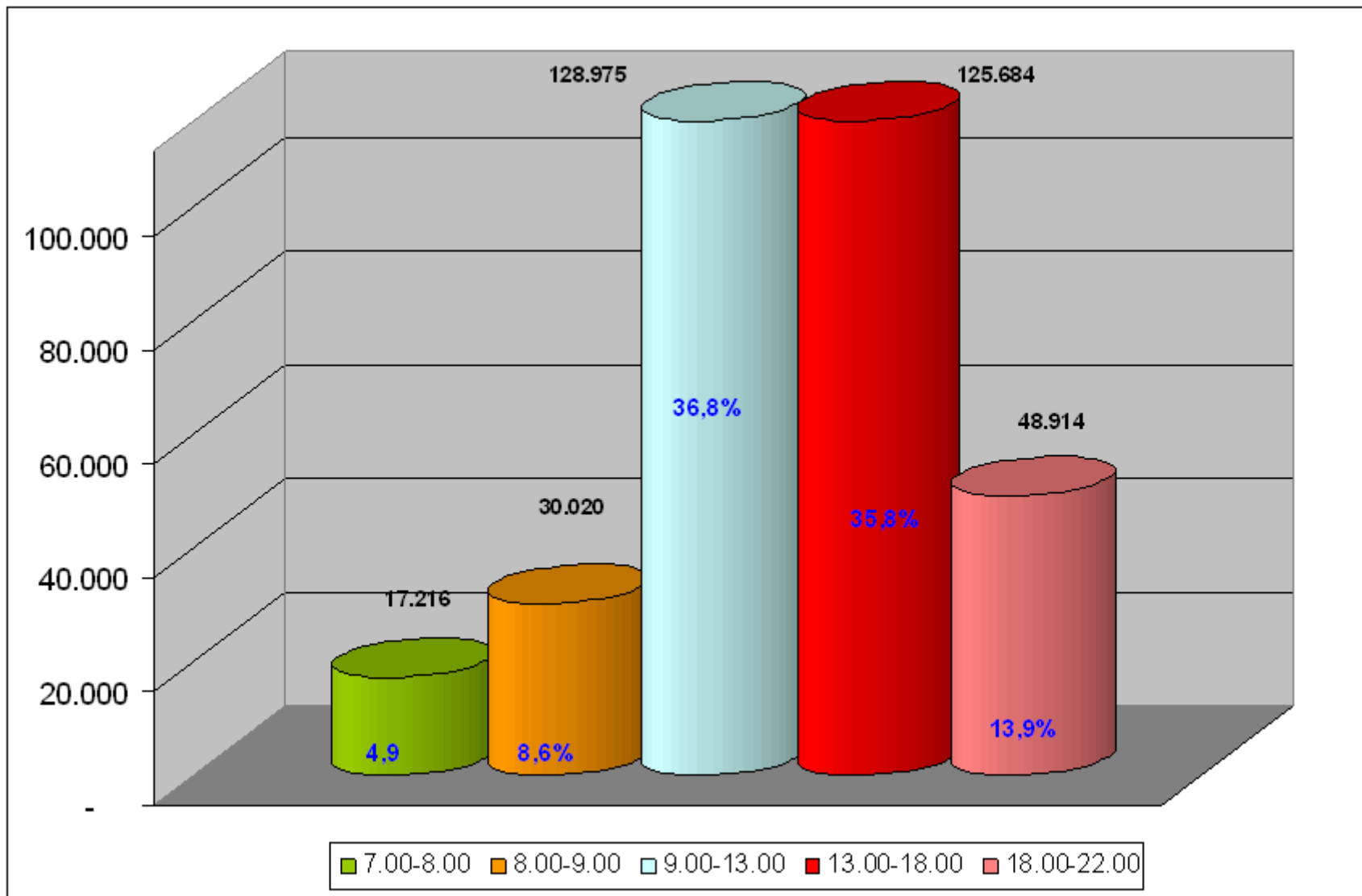


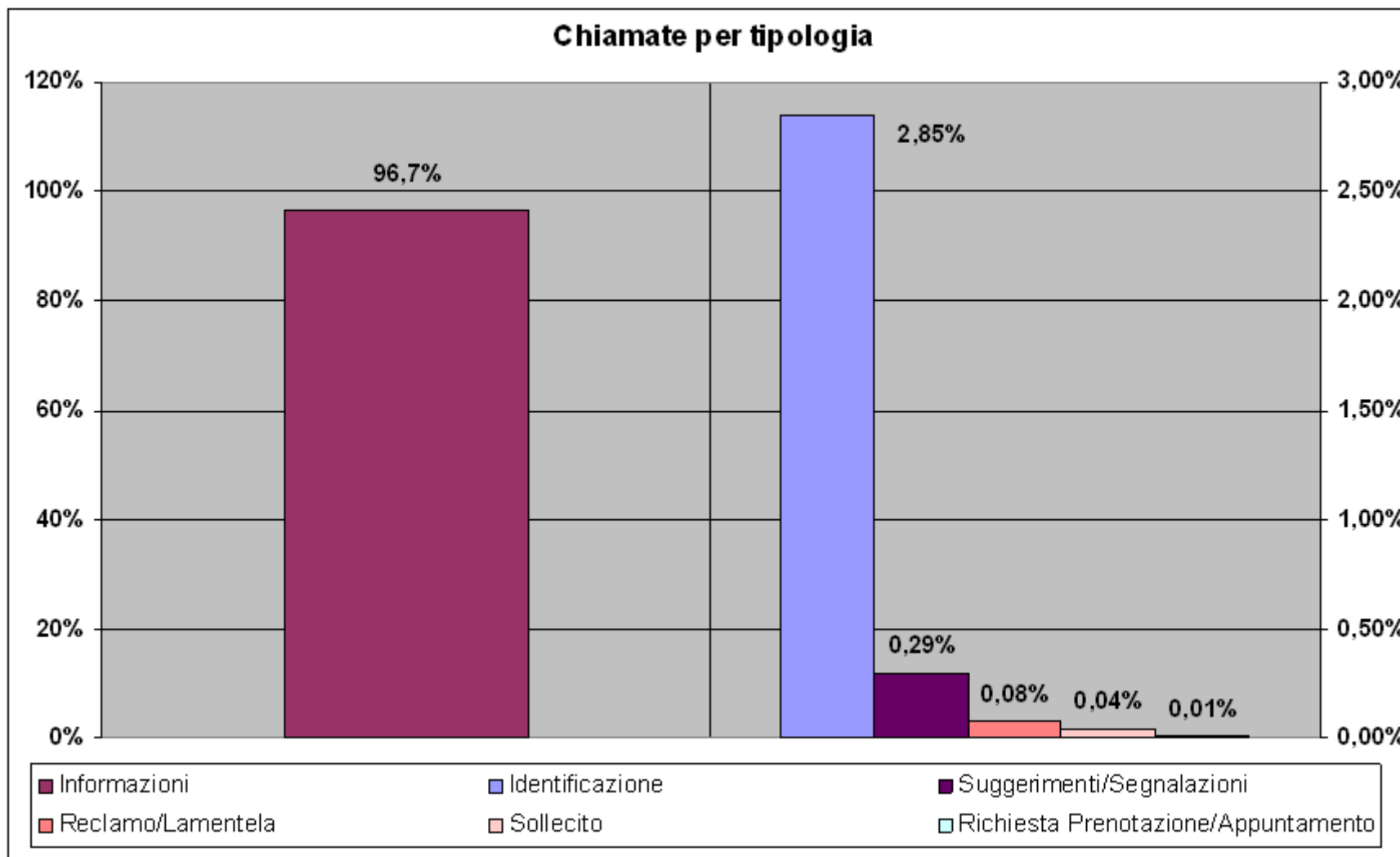


Il mese di febbraio è stato caratterizzato da condizioni climatiche avverse con forti nevicate nei primi 2 fine settimana del mese

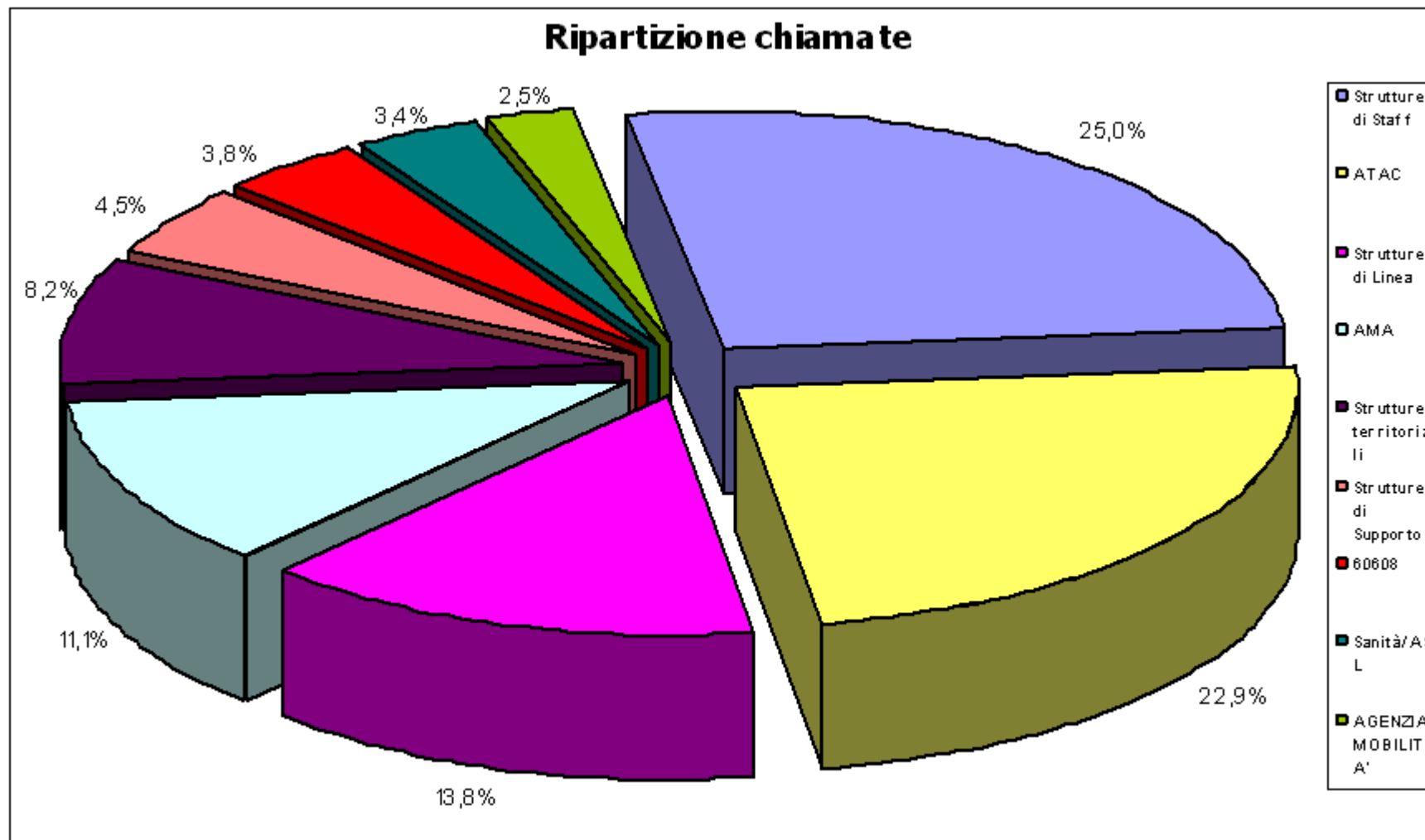
Nel mese di febbraio sono arrivate in media circa 127.900 chiamate nelle prime due settimane, circa 47.500 nelle seconde 2, distribuite secondo le percentuali sotto riportate:







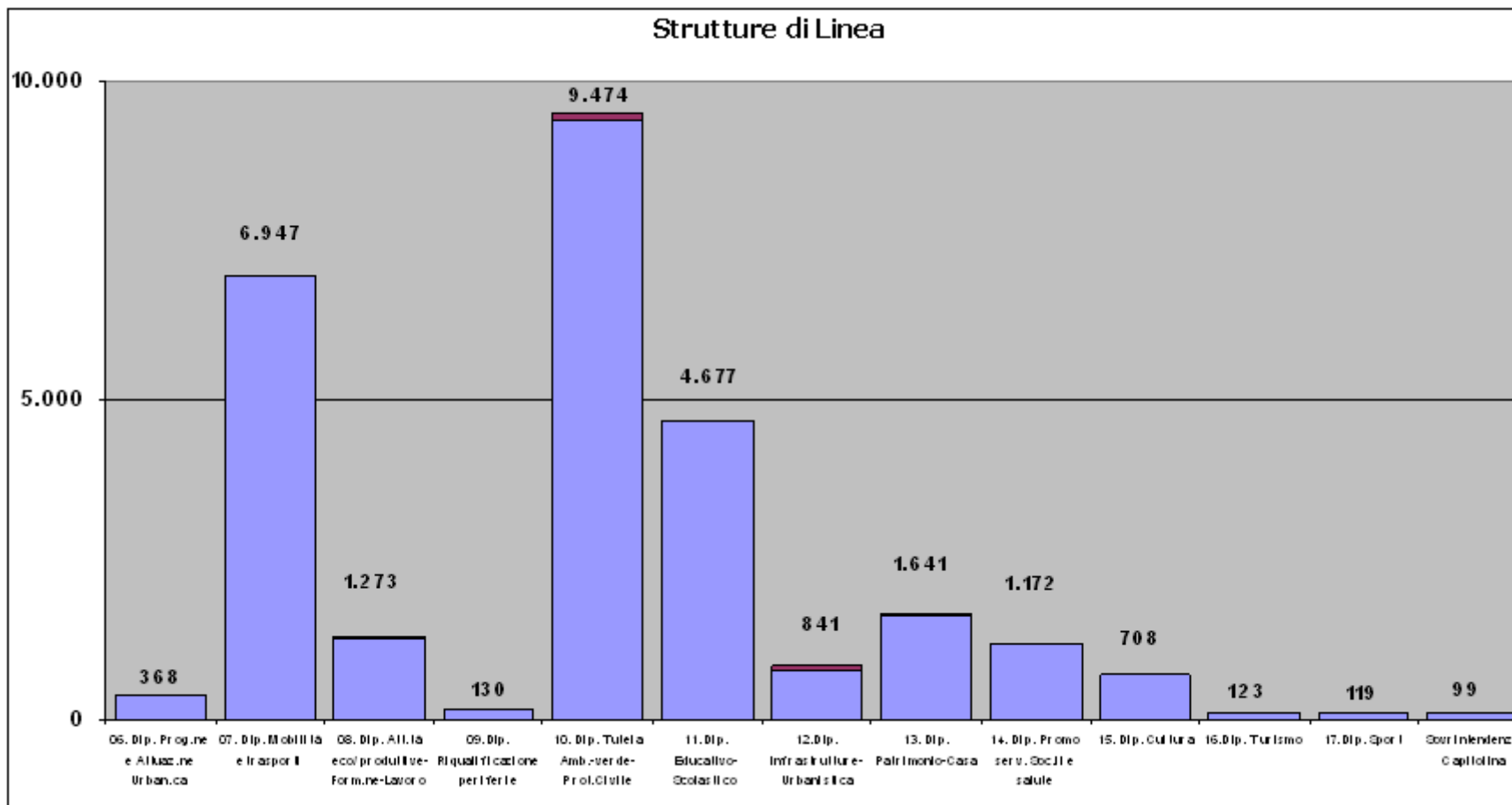
Le chiamate ricevute hanno riguardato principalmente Strutture di Staff, Atac, Strutture di Linea, Ama, Strutture territoriali.



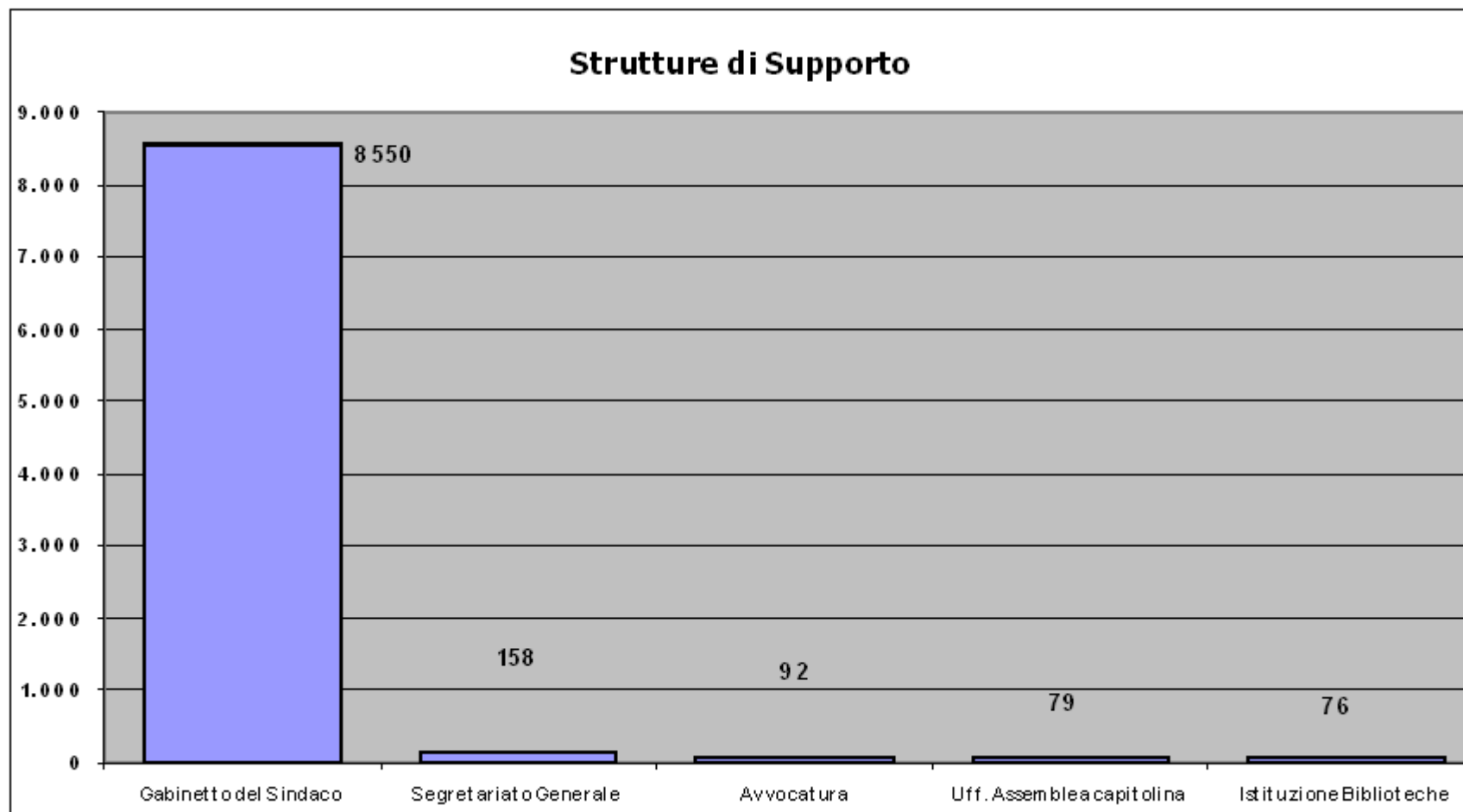
Strutture di Linea: 27.572 chiamate pari al 13,8% del totale

- **Dip. Mobilità e Trasporti** → 6.947 chiamate di cui:
 - 91% ha riguardato la viabilità

- **Dip. Ambiente-Verde-Protezione c.le** → 9.474 chiamate di cui:
 - 75% ha riguardato la protezione civile



- **Strutture di Supporto** → 8961 chiamate pari allo 4,5% del totale di cui :
 - 95% ha riguardato il Gabinetto del Sindaco



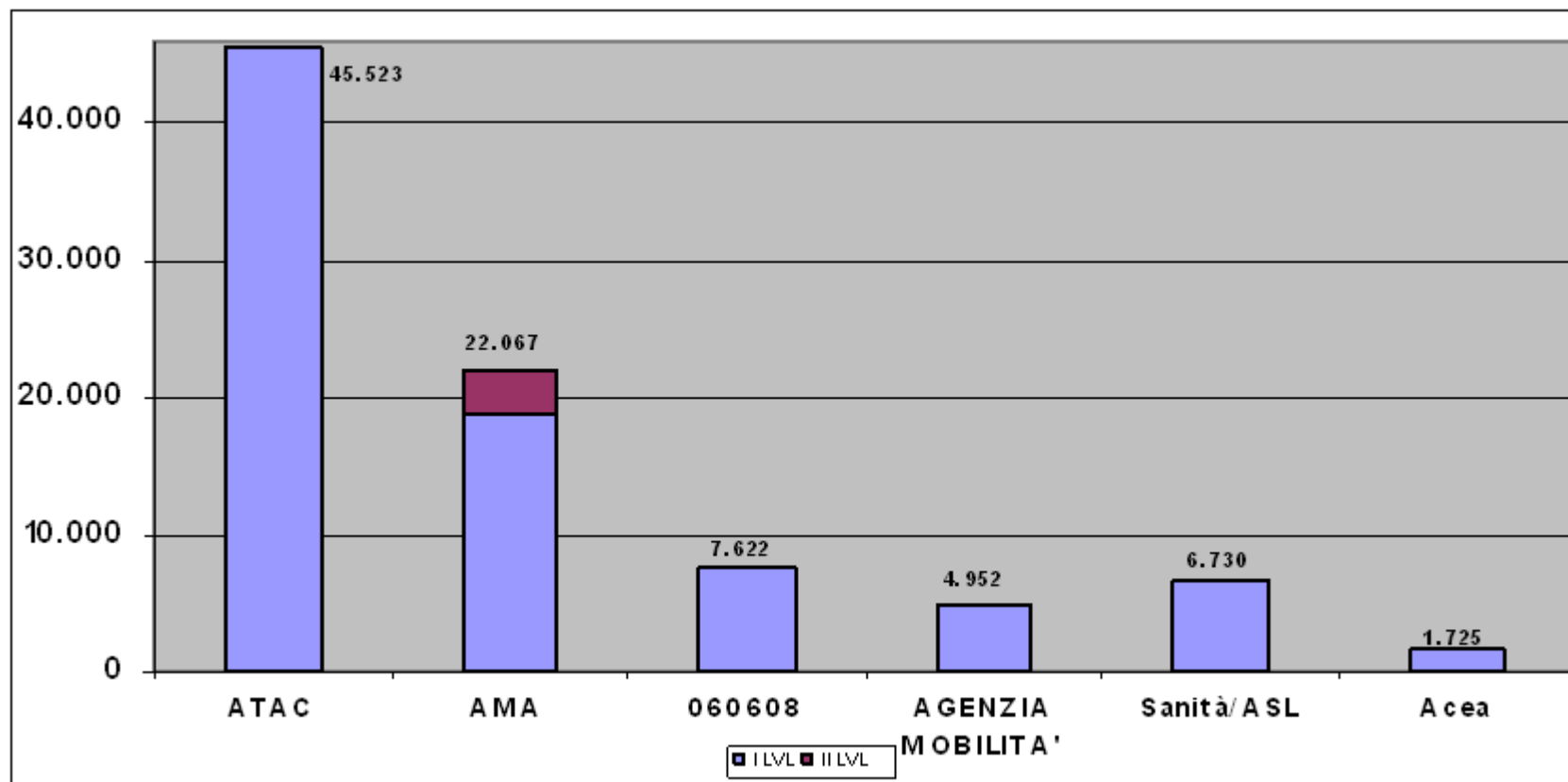
I numeri per tipologia: Aziende del Comune



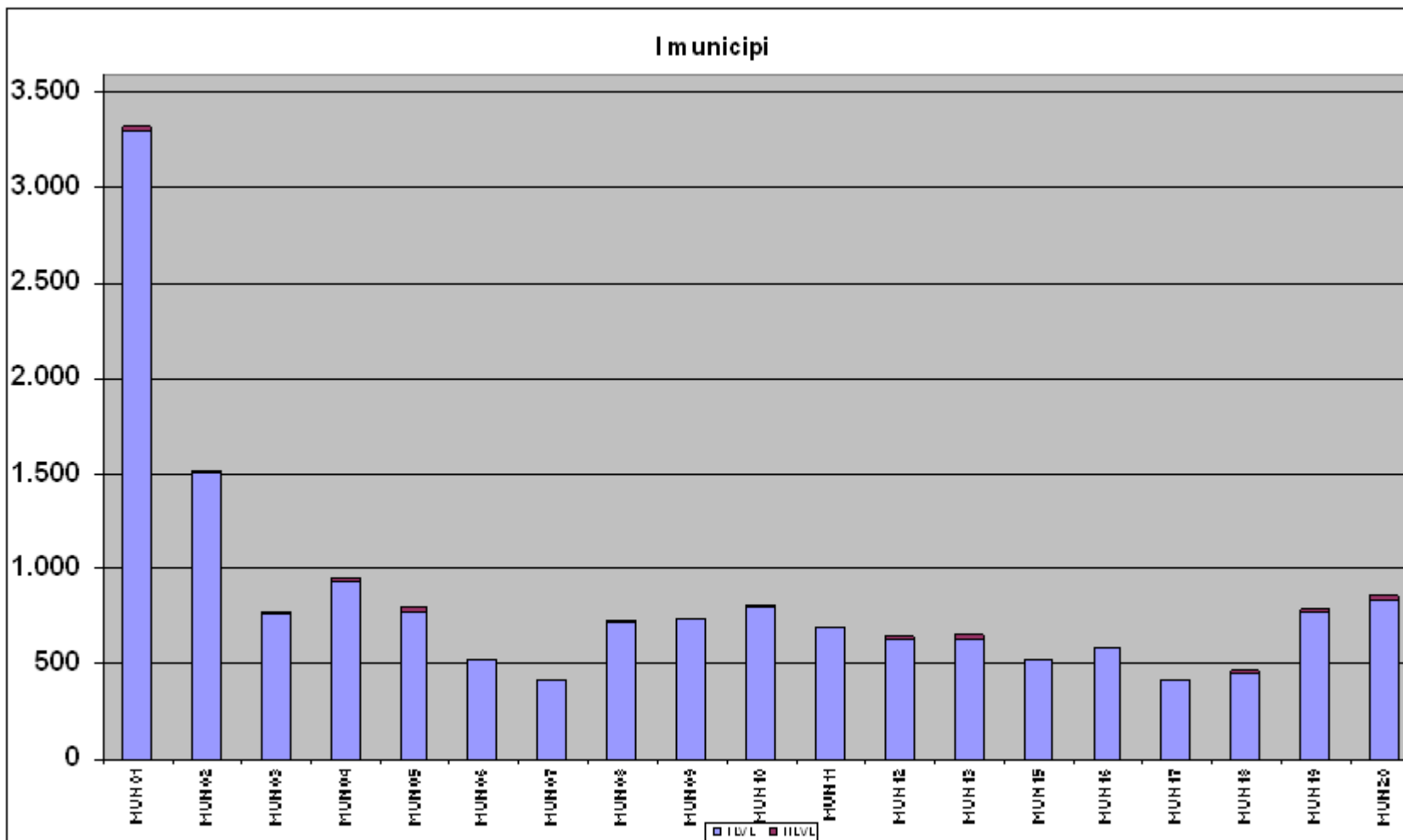
● **ATAC** → 45.523 chiamate pari al 22,9% del totale

● **AMA** → 22.067 chiamate pari al 11,1% del totale di cui:

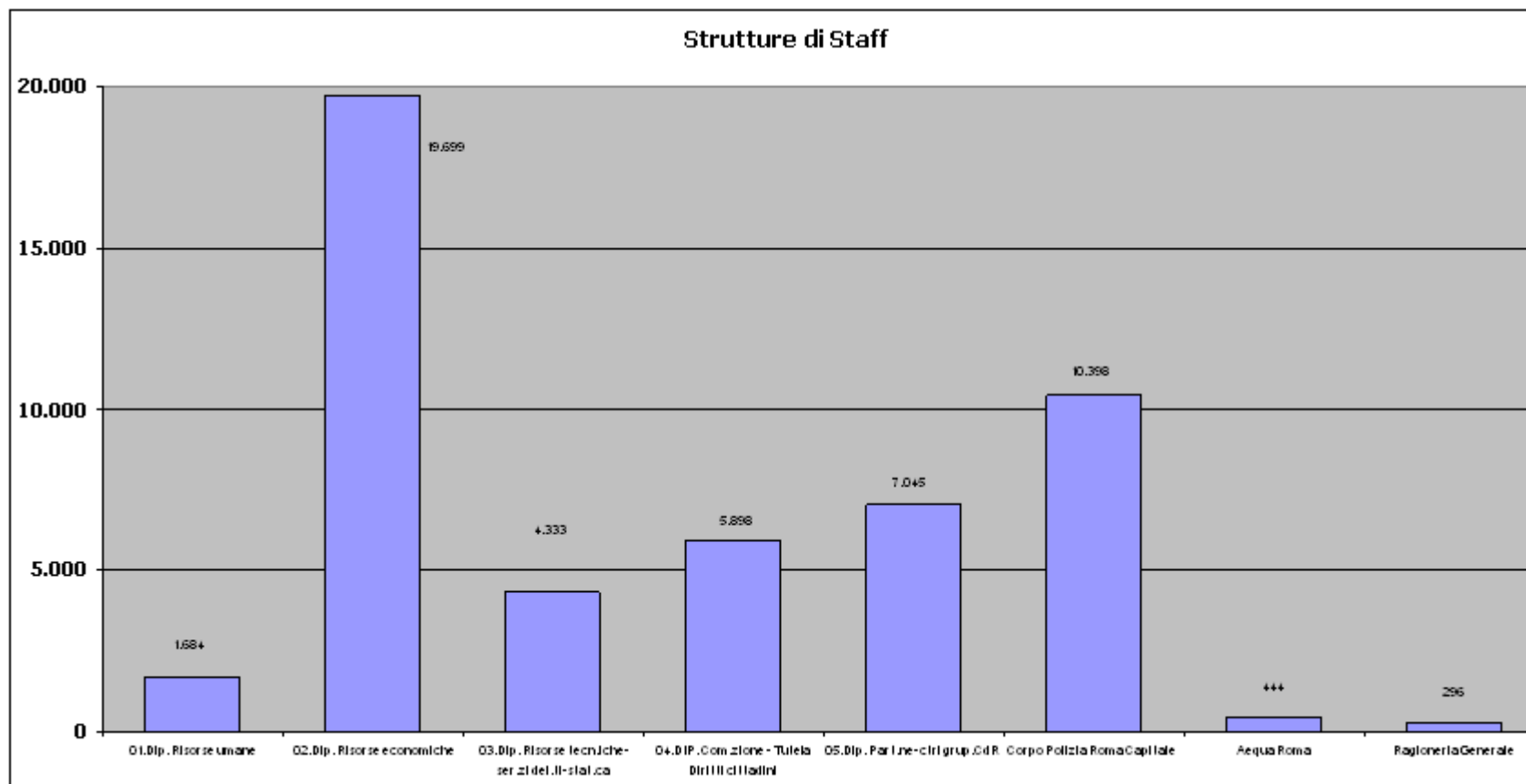
- 41% ha riguardato la Ta.Ri Domestiche
- 25% ha riguardato il servizio RiciclaCasa
- 23% ha riguardato il servizio Linea Verde
- 4% ha riguardato la TaRi non Domestiche



Strutture Territoriali: 16.258 chiamate pari al 8,2% del totale



- **Strutture di Staff** → 49.806 chiamate pari al 25% del totale di cui :
 - 40% ha riguardato il Dipartimento Risorse Economiche
 - 21% ha riguardato il Corpo Polizia Roma Capitale
 - 14% ha riguardato il Dip.Partecipazione e controllo Gruppo Roma Capitale – Sviluppo Economico Locale



Volumi altri canali

