



# Indagine sulla soddisfazione dei clienti che si sono rivolti al call center aziendale

(Delibera 413/2016/R/com e successive modifiche e integrazioni)

**NWG ENERGIA SPA SOCIETA'  
BENEFIT**

*Anno 2021*

## INTRODUZIONE

L'indagine è finalizzata a rilevare, in modo standardizzato, la soddisfazione dei clienti che si sono rivolti ai call center delle principali aziende venditrici di energia elettrica e gas. L'obiettivo specifico consiste nello stimare l'Indice di Customer Satisfaction (ICS) per ogni azienda partecipante all'indagine; l'ICS concorre alla determinazione dell'Indice di Qualità Totale del servizio.

L'indagine, svolta nel II semestre 2021, ha complessivamente interessato 26 aziende.

Le interviste sono state realizzate con un questionario somministrato in modalità telefonica (CATI - *Computer Assisted Telephone Interviewing*) e sono state concluse, di norma, entro 3 giorni dalla consegna degli elenchi dei clienti che hanno chiamato i call center aziendali (metodologia *call back*). Il periodo di rilevazione è compreso tra il 3 novembre e il 28 dicembre 2021.

Complessivamente sono state realizzate circa 17.500 interviste.

Il report illustra i principali risultati della XXIII indagine sulla qualità dei servizi telefonici, percepita dai clienti finali. Il documento è articolato in cinque sezioni:

1. nella prima sono illustrati gli esiti della rilevazione telefonica, la numerosità campionaria finale e la distribuzione delle interviste per data di contatto con il call center aziendale;
2. nella seconda sono riportate le caratteristiche strutturali dei clienti che compongono il campione;
3. nella terza figurano i risultati delle domande inerenti le esperienze di contatto;
4. nella quarta sezione figurano invece i risultati delle domande di customer satisfaction, ossia i giudizi di soddisfazione espressi dai clienti sui vari fattori della qualità del servizio;
5. nell'ultima sezione sono riportati gli indicatori di soddisfazione per fattore della qualità e l'indicatore sintetico complessivo (ICS).

I dati illustrati nel documento riportano sempre i risultati aziendali e quelli riferiti al totale delle interviste realizzate. I dati campionari sono stati riportati all'universo di riferimento tramite procedure di post stratificazione, che hanno tenuto conto del numero di chiamate (singole o multiple) ricevute da ogni azienda nei giorni campionati.

### SEZIONE 1 – Esiti della rilevazione, numerosità campionaria e distribuzione interviste

La prima sezione è composta da due tabelle:

1. nella prima sono riportati il sample lordo di partenza (fornito dall'azienda), il sample netto (senza i record esclusi), i numeri movimentati, il dettaglio degli esiti delle telefonate e, in ultimo, il numero d'interviste complete con la specificazione del giorno in cui è stato positivamente concluso il contatto;
2. nella seconda tabella è riportata la distribuzione degli intervistati in base alla data in cui hanno contattato il call center aziendale.

Tab. 1.1 - Sample lordo e netto, esito contatti e freschezza interviste

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA'		TOTALE	
	frequenza	%	frequenza	%
<b>Sample Lordo</b>	<b>1.899</b>	<b>100,0%</b>	<b>380.354</b>	<b>100,0%</b>
Esclusi	157	8,3%	15.307	4,0%
<b>Sample Netto</b>	<b>1.742</b>	<b>91,7%</b>	<b>365.047</b>	<b>96,0%</b>
<b>Sample Netto</b>	<b>1.742</b>	<b>100,0%</b>	<b>365.047</b>	<b>100,0%</b>
Movimentati	1.348	77,4%	66.610	18,2%
Vergini	394	22,6%	298.437	81,8%
<b>Movimentati</b>	<b>1.348</b>	<b>100,0%</b>	<b>66.610</b>	<b>100,0%</b>
Numero inesistente o errato, fax	29	2,2%	2.361	3,5%
Intervistato non reperibile entro il giorno di scadenza	2	0,1%	96	0,1%
Intervistato nega di aver telefonato all'azienda	14	1,0%	1.498	2,2%
Rifiuto	118	8,8%	9.900	14,9%
Occupato/non risponde dopo oltre 5 tentativi	34	2,5%	1.363	2,0%
Occupato/non risponde con 5 o meno tentativi	667	49,5%	30.004	45,0%
Appuntamento	71	5,3%	3.844	5,8%
Interviste complete	413	30,6%	17.544	26,3%
<b>Interviste complete</b>	<b>413</b>	<b>100,0%</b>	<b>17.544</b>	<b>100,0%</b>
di cui completa primo giorno	354	85,7%	15.312	87,3%
di cui completa secondo giorno	59	14,3%	2.232	12,7%
di cui completa terzo giorno	0	0,0%	0	0,0%
di cui completa quarto giorno	0	0,0%	0	0,0%
di cui completa quinto giorno	0	0,0%	0	0,0%
di cui completa oltre quinto giorno	0	0,0%	0	0,0%

Tab. 1.2 - Distribuzione del campione per data contatto call center

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA'	
	frequenza	%
12/11/21	60	14,5%
13/11/21	8	1,9%
17/11/21	35	8,5%
18/11/21	32	7,7%
29/11/21	35	8,5%
30/11/21	34	8,2%
06/12/21	45	10,9%
07/12/21	26	6,3%
10/12/21	56	13,6%
11/12/21	12	2,9%
15/12/21	38	9,2%
16/12/21	32	7,7%
<b>totale</b>	<b>413</b>	<b>100,0%</b>

*SEZIONE 2 – Tipologia e caratteristiche socio-demografiche dei clienti*

La seconda sezione è composta da cinque tabelle dove sono sintetizzate le principali caratteristiche dei clienti: tipologia utenza (tab. 2.1), professione degli utenti domestici (tab. 2.2), titolo di studio degli utenti domestici (tab. 2.3), età degli utenti domestici (tab. 2.4), sesso degli intervistati.

Tab. 2.1 - Lei ha chiamato per un'utenza privata o aziendale?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT	TOTALE
privata	82,8%	90,7%
aziendale	17,2%	9,3%
<b>totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
numerosità campionaria	413	17544

Tab. 2.2 - Qual è la sua professione?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT	TOTALE
Operaio	13,8%	9,1%
Impiegato/quadro	18,4%	22,6%
Insegnante/docente universitario	2,1%	2,7%
Dirigente	0,9%	0,9%
Imprenditore	2,9%	1,8%
Consulente/Libero professionista	16,2%	7,5%
Commerciante	5,1%	2,9%
Artigiano	4,1%	1,6%
Agricoltore	0,9%	0,5%
Altro Autonomo	4,0%	1,5%
Disoccupato/in cerca di prima occupazione	4,4%	3,4%
Casalinga	9,0%	10,6%
Pensionato	10,5%	26,9%
Altro in condizione non professionale	1,7%	1,0%
Non indica	6,0%	7,2%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
numerosità campionaria	342	15758

Tab. 2.3 - Il suo ultimo titolo di studio è?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT	TOTALE
Laurea	21,3%	19,3%
Diploma superiore	52,4%	45,0%
Diploma inferiore	18,6%	22,1%
Licenza elementare/nessuna scuola	1,8%	4,3%
Non indica	6,0%	9,3%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
numerosità campionaria	342	15758

Tab. 2.4 - Qual è la sua età?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT	TOTALE
<= 24 anni	1,5%	1,2%
25-34 anni	8,2%	8,5%
35-44 anni	20,5%	14,0%
45-54 anni	31,6%	23,3%
55-64 anni	20,9%	18,9%
65-74 anni	10,7%	16,8%
75-84 anni	0,7%	8,4%
85 anni o +	0,3%	0,9%
Non indica	5,7%	8,1%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
numerosità campionaria	342	15758

Tab. 2.5 - Sesso dell'intervistato

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT	TOTALE
uomo	67,0%	53,8%
donna	33,0%	46,2%
<b>totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
numerosità campionaria	413	17544

SEZIONE 3 – Esperienza di contatto

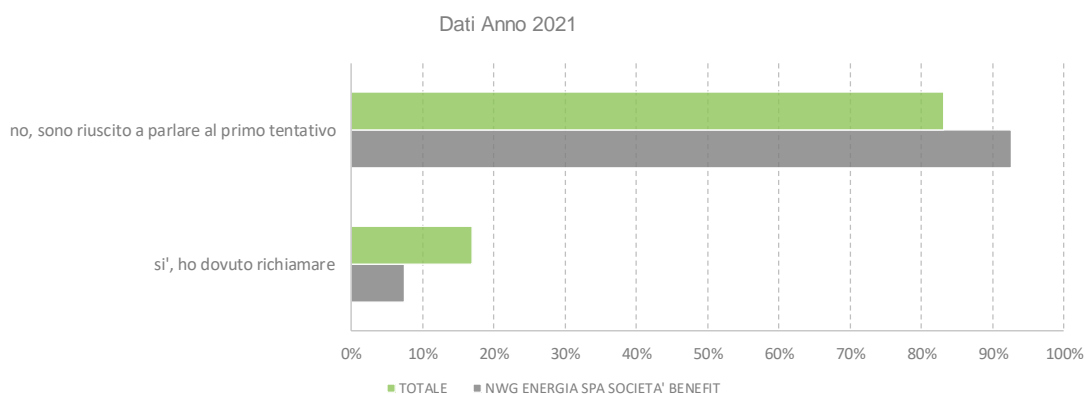
In questa terza sezione sono illustrati i risultati delle domande riguardanti l'esperienza di contatto con il call center aziendale. Nello specifico i quesiti riguardavano:

- l'accessibilità al servizio (telefonate necessarie per poter parlare con un operatore e tempo di attesa);
- durata complessiva della telefonata;
- motivo della telefonata;
- numero di telefonate necessarie per risolvere le richieste del cliente.

Nelle tabelle figurano le serie storiche delle performance aziendali (dal I semestre 2017), nei grafici a barre figura invece il confronto tra il dato aziendale e il totale (Anno 2021).

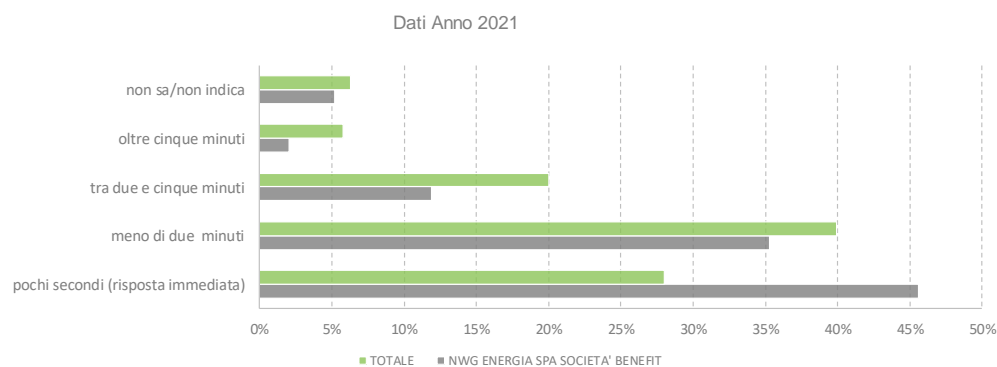
Tab. 3.1 - Prima di riuscire a parlare con l'operatore aveva provato a chiamare senza riuscirci?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT						TOTALE
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2021
si', ho dovuto richiamare	-	-	-	-	6,9%	7,4%	16,9%
no, sono riuscito a parlare al primo tentativo	-	-	-	-	93,1%	92,6%	83,1%
<b>totale</b>	-	-	-	-	100,0%	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	413	17544



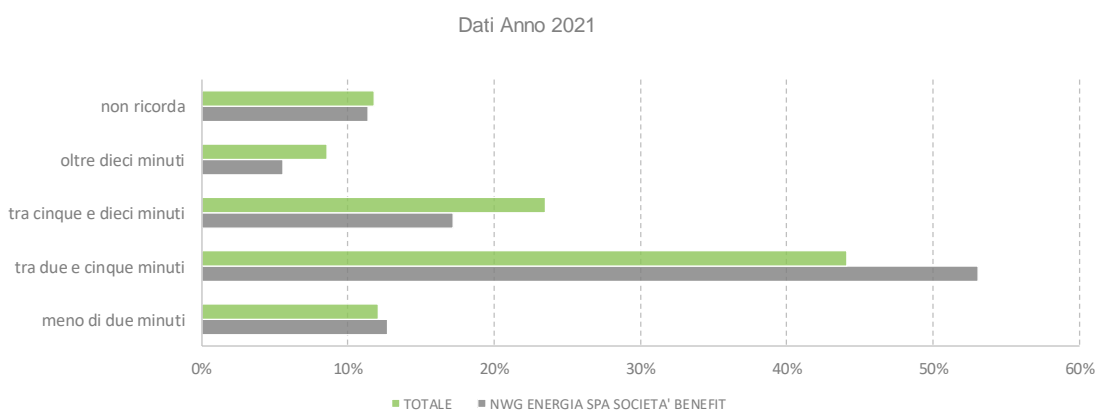
Tab. 3.2 - Dal momento in cui ha preso la linea si ricorda quanto tempo ha dovuto attendere al telefono prima di poter parlare con la persona giusta?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT						TOTALE
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2021
pochi secondi (risposta immediata)	-	-	-	-	29,9%	45,6%	28,0%
meno di due minuti	-	-	-	-	42,5%	35,3%	39,9%
tra due e cinque minuti	-	-	-	-	19,6%	11,9%	20,0%
oltre cinque minuti	-	-	-	-	2,2%	2,0%	5,8%
non sa/non indica	-	-	-	-	5,8%	5,2%	6,3%
<b>totale</b>	-	-	-	-	100,0%	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	413	17544



Tab. 3.3 - Nel complesso si ricorda quanto e' durata la telefonata di cui stiamo parlando?

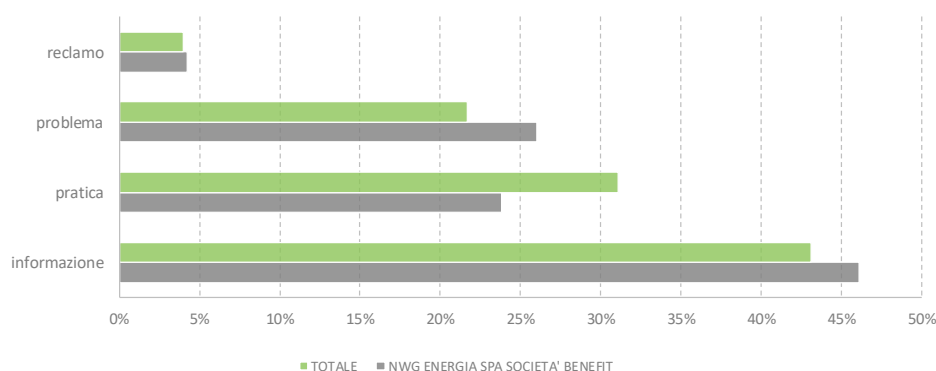
	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT						TOTALE
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2021
meno di due minuti	-	-	-	-	9,6%	12,7%	12,1%
tra due e cinque minuti	-	-	-	-	54,2%	53,1%	44,1%
tra cinque e dieci minuti	-	-	-	-	21,6%	17,2%	23,5%
oltre dieci minuti	-	-	-	-	3,7%	5,6%	8,6%
non ricorda	-	-	-	-	10,9%	11,4%	11,8%
<b>totale</b>	-	-	-	-	100,0%	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	413	17544



Tab. 3.4 - Ha chiamato il call center per chiedere un'informazione, per sbrigare una pratica, per risolvere un problema o per fare un reclamo?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT						TOTALE Anno 2021
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	
informazione	-	-	-	-	48,2%	46,1%	43,1%
pratica	-	-	-	-	20,4%	23,8%	31,1%
problema	-	-	-	-	27,8%	26,0%	21,7%
reclamo	-	-	-	-	3,6%	4,2%	4,0%
altro	-	-	-	-	-	-	-
<b>totale</b>	-	-	-	-	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	413	17544

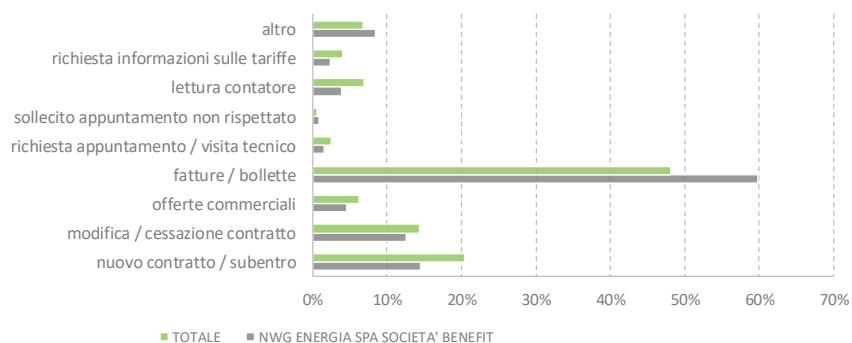
Dati Anno 2021



Tab. 3.5 - ... che cosa riguardava in particolare? (risposte multiple)

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT						TOTALE Anno 2021
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	
nuovo contratto / subentro	-	-	-	-	13,0%	14,5%	20,4%
modifica / cessazione contratto	-	-	-	-	12,7%	12,6%	14,4%
offerte commerciali	-	-	-	-	2,7%	4,6%	6,2%
fatture / bollette	-	-	-	-	65,0%	59,8%	48,1%
richiesta appuntamento / visita tecnico	-	-	-	-	1,3%	1,5%	2,5%
sollecito appuntamento non rispettato	-	-	-	-	0,6%	0,9%	0,6%
lettura contatore	-	-	-	-	0,9%	3,9%	6,9%
richiesta informazioni sulle tariffe	-	-	-	-	1,2%	2,4%	4,0%
altro	-	-	-	-	5,9%	8,5%	6,8%
<b>totale</b>	-	-	-	-	<b>103,3%</b>	<b>108,7%</b>	<b>109,9%</b>
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	413	17544

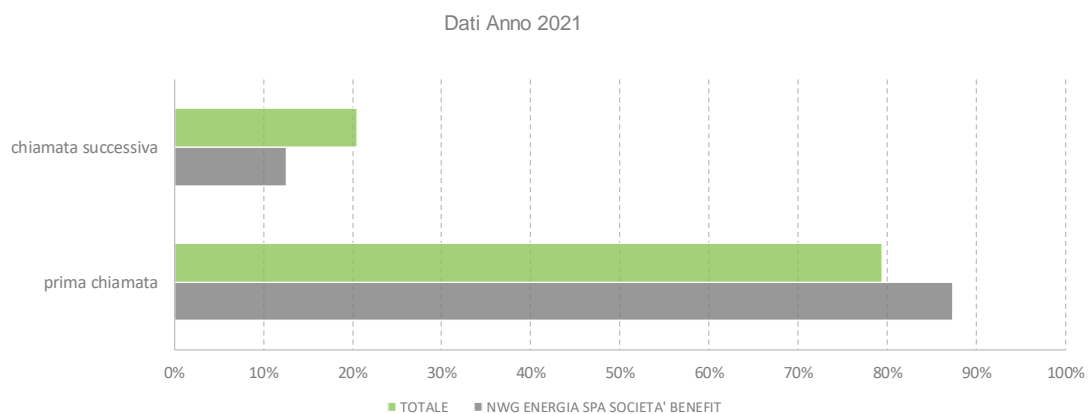
Dati Anno 2021





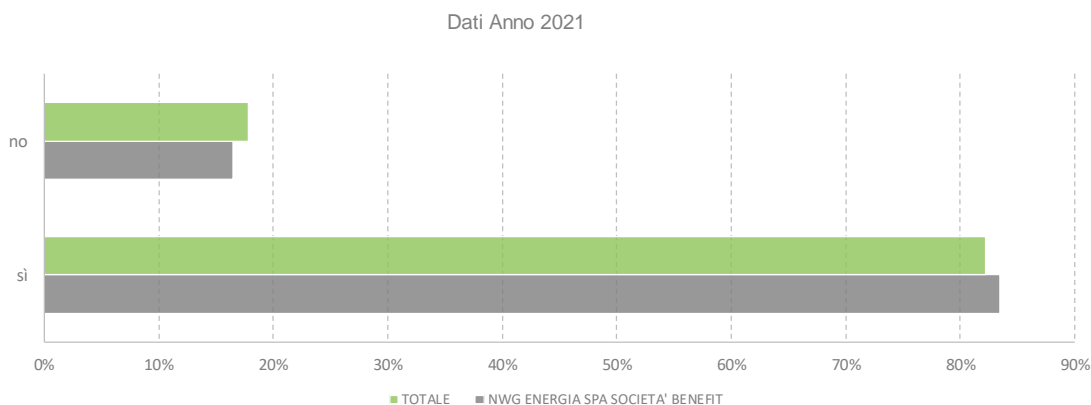
Tab. 3.6 - Questa e' stata prima telefonata relativa ai motivi di cui stiamo parlando o era una chiamata successiva ad altre?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT						TOTALE Anno 2021
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	
prima chiamata	-	-	-	-	78,9%	87,4%	79,5%
chiamata successiva	-	-	-	-	21,1%	12,6%	20,5%
<b>totale</b>	-	-	-	-	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	413	17544



Tab. 3.7 - Con questa chiamata e' riuscito a risolvere le sue richieste?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT						TOTALE Anno 2021
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	
si	-	-	-	-	83,6%	83,5%	82,2%
no	-	-	-	-	16,4%	16,5%	17,8%
non so (bisogna aspettare)	-	-	-	-	-	-	-
<b>totale</b>	-	-	-	-	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	413	17544



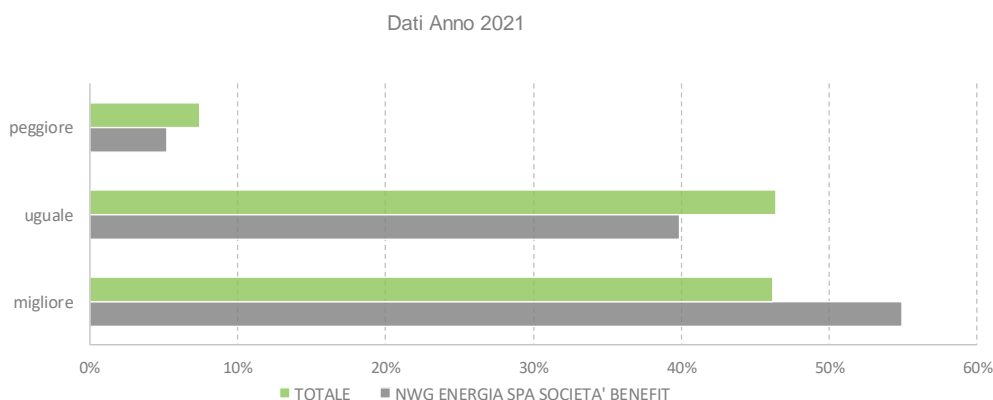
SEZIONE 4 – La soddisfazione dei clienti

Nelle tabelle seguenti sono riportati il giudizio complessivo di soddisfazione (overall) e i giudizi di soddisfazione riguardanti i sei fattori della qualità oggetto d'indagine. Nello specifico, a ogni intervistato è stato chiesto se la qualità percepita è stata uguale, migliore o peggiore rispetto alle aspettative iniziali.

Come per la sezione precedente, nelle tabelle figurano le serie storiche delle performance aziendali (dal I semestre 2017), mentre nei grafici a barre figura il confronto tra il dato aziendale e il totale (Anno 2021).

Tab. 4.1 - Nel complesso il servizio ricevuto con questa telefonata e' stato peggiore, uguale o migliore di quanto si aspettava?

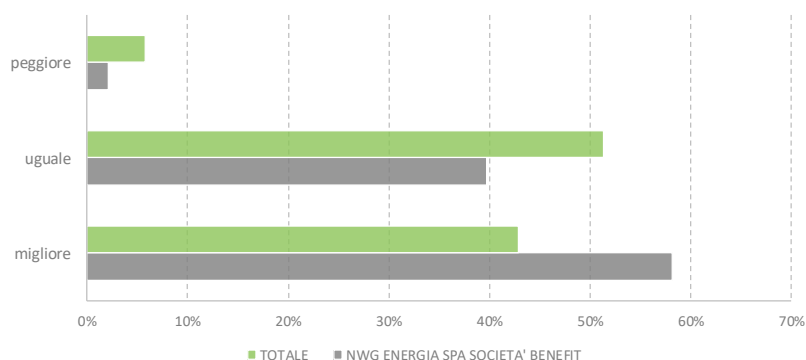
	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT						TOTALE Anno 2021
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	
migliore	-	-	-	-	48,5%	54,9%	46,2%
uguale	-	-	-	-	46,9%	39,9%	46,4%
peggiore	-	-	-	-	4,6%	5,2%	7,4%
non so	-	-	-	-	-	-	-
<b>totale</b>	-	-	-	-	100,0%	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	413	17544



Tab. 4.2 - Il tempo impiegato per trovare la linea libera e' stato peggiore, uguale o migliore di quanto si aspettava?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT						TOTALE
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2021
migliore	-	-	-	-	52,2%	58,2%	42,9%
uguale	-	-	-	-	46,3%	39,7%	51,3%
peggiore	-	-	-	-	1,5%	2,1%	5,8%
non so	-	-	-	-	-	-	-
<b>totale</b>	-	-	-	-	100,0%	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	413	17544

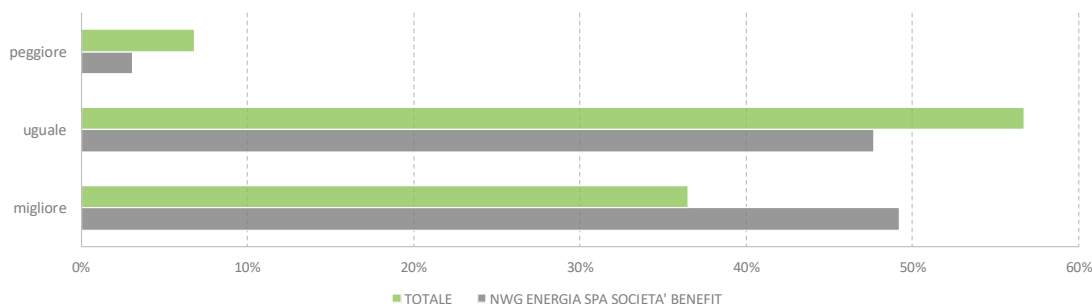
Dati Anno 2021



Tab. 4.3 - La semplicita' del sistema di risposte automatiche per poter parlare con l'operatore e' stata peggiore, uguale o migliore di quanto si aspettava?

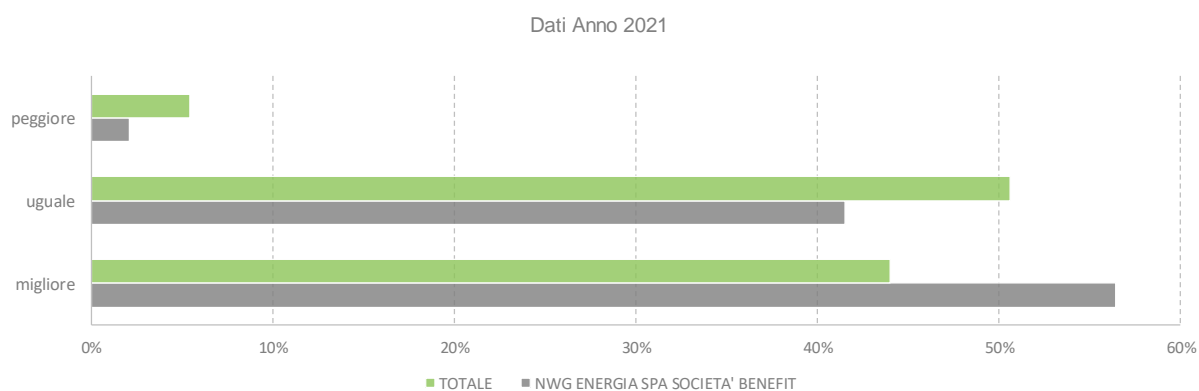
	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT						TOTALE
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2021
migliore	-	-	-	-	39,6%	49,2%	36,5%
uguale	-	-	-	-	58,9%	47,7%	56,7%
peggiore	-	-	-	-	1,5%	3,1%	6,8%
non so	-	-	-	-	-	-	-
<b>totale</b>	-	-	-	-	100,0%	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	413	17544

Dati Anno 2021



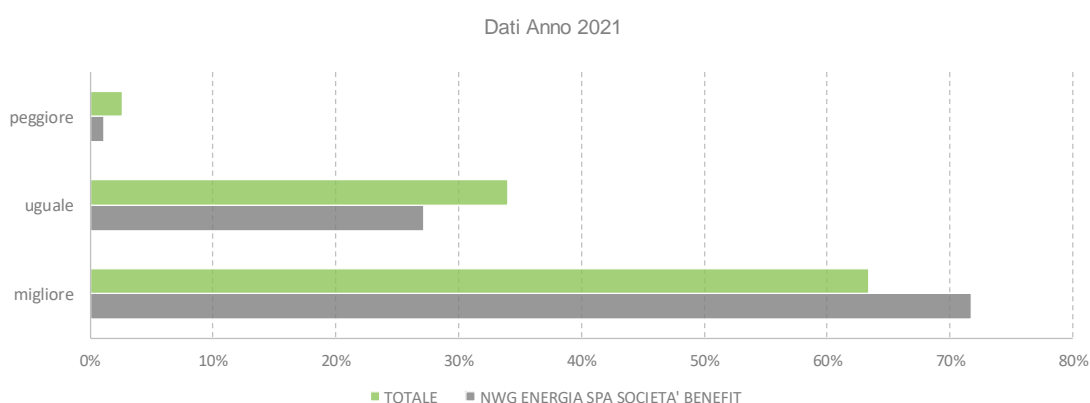
Tab. 4.4 - Il tempo di attesa per parlare con l'operatore e' stato peggiore, uguale o migliore di quanto si aspettava?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT						TOTALE Anno 2021
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	
migliore	-	-	-	-	50,7%	56,4%	44,0%
uguale	-	-	-	-	48,0%	41,5%	50,6%
peggiore	-	-	-	-	1,3%	2,1%	5,4%
non so	-	-	-	-	-	-	-
<b>totale</b>	-	-	-	-	100,0%	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	413	17544



Tab. 4.5 - La cortesia degli operatori e' stata peggiore, uguale o migliore di quanto si aspettava?

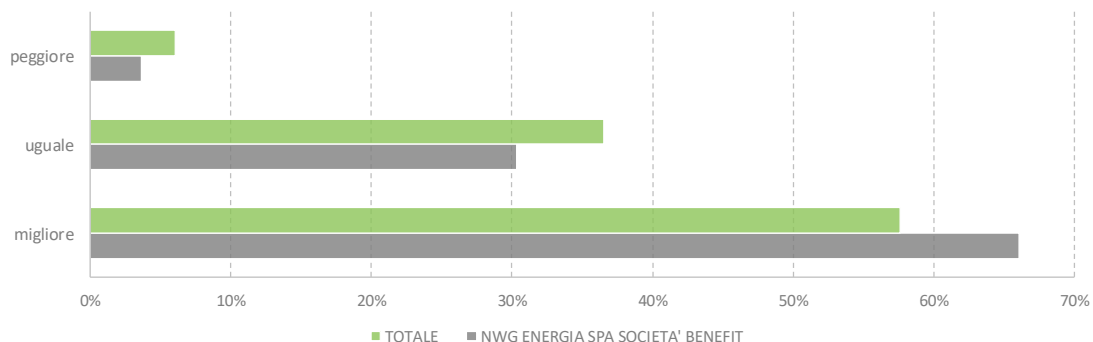
	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT						TOTALE Anno 2021
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	
migliore	-	-	-	-	65,9%	71,7%	63,4%
uguale	-	-	-	-	32,9%	27,2%	34,0%
peggiore	-	-	-	-	1,2%	1,1%	2,6%
non so	-	-	-	-	-	-	-
<b>totale</b>	-	-	-	-	100,0%	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	413	17544



Tab. 4.6 - La chiarezza delle risposte fornite e' stata peggiore, uguale o migliore di quanto si aspettava?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT						TOTALE Anno 2021
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	
migliore	-	-	-	-	59,2%	66,1%	57,6%
uguale	-	-	-	-	36,1%	30,3%	36,5%
peggiore	-	-	-	-	4,6%	3,6%	6,0%
non so	-	-	-	-	-	-	-
<b>totale</b>	-	-	-	-	100,0%	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	413	17544

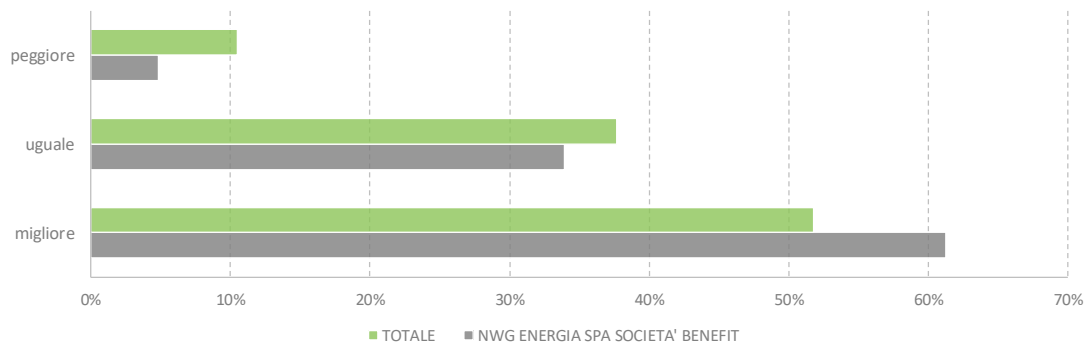
Dati Anno 2021



Tab. 4.7 - La capacita' di risolvere il problema nel minor tempo possibile e' stata peggiore, uguale o migliore di quanto si aspettava?

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT						TOTALE Anno 2021
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	
migliore	-	-	-	-	54,6%	61,3%	51,8%
uguale	-	-	-	-	36,1%	33,9%	37,7%
peggiore	-	-	-	-	9,3%	4,8%	10,5%
non so	-	-	-	-	-	-	-
<b>totale</b>	-	-	-	-	100,0%	100,0%	100,0%
numerosità campionaria	-	-	-	-	665	413	17544

Dati Anno 2021



## SEZIONE 5 – Indicatori di soddisfazione

Nella prima tabella sono riportate, per ciascun fattore della qualità, le percentuali dei clienti soddisfatti, ossia gli intervistati che hanno ritenuto il servizio uguale o migliore rispetto alle attese iniziali. Il dato aziendale è confrontato con quello totale. Nella tabella si è riportato, per completezza, anche il range di variazione dei clienti soddisfatti (il valore minimo e massimo registrato dalle aziende partecipanti alla XXIII rilevazione) e l'impatto / importanza di ciascun fattore sulla soddisfazione complessiva.

Nella seconda tabella figura invece la serie storica della soddisfazione legata a ciascun fattore della qualità. In calce alla tabella e nel successivo grafico sono riportati i trend dell'ICS aziendale e totale.

L'ICS è una misura sintetica della soddisfazione degli utenti che si sono rivolti ai call center aziendali, varia da 0 a 100 ed è costruito a partire dai sei fattori della qualità opportunamente ponderati.

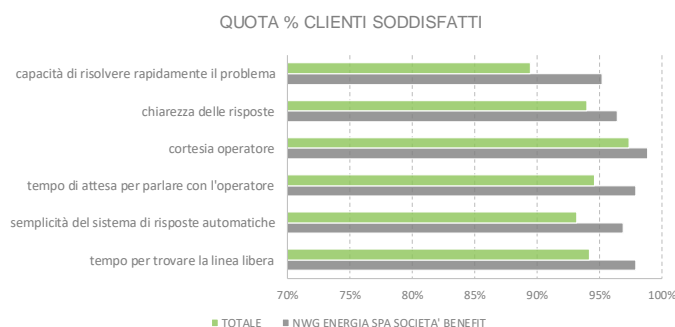
L'importanza relativa di ciascun fattore della qualità, ossia il peso (impatto) che ogni fattore ha sulla soddisfazione complessiva, è stata stimata con un modello di regressione categorica (tra i giudizi espressi sui singoli fattori e il giudizio "overall").

Per ogni intervistato è stato possibile calcolare l'indice sintetico di soddisfazione dato dalla media ponderata dei giudizi soddisfacenti (giudizio uguale o superiore alle aspettative) per l'importanza relativa di ciascun fattore.

L'ICS (aziendale o totale) è uguale all'estremo inferiore dell'intervallo unilatero di confidenza (significatività 95%) della media dei punteggi determinati per ciascun cliente. L'intervallo di confidenza è stimato con una procedura bootstrap (1.000 campioni estratti con re-immissione a partire dal campione d'indagine).

Tab. 5 - Importanza e quota clienti soddisfatti per fattore della qualità

	NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT		TOTALE		
	quota clienti soddisfatti	quota clienti soddisfatti	quota minima	quota massima	importanza
tempo per trovare la linea libera	97,9%	94,2%	88,6%	99,0%	17,8
semplicità del sistema di risposte automatiche	96,9%	93,2%	86,8%	99,1%	9,6
tempo di attesa per parlare con l'operatore	97,9%	94,6%	87,5%	99,1%	7,5
cortesia operatore	98,9%	97,4%	91,5%	100,0%	11,4
chiarezza delle risposte	96,4%	94,0%	86,8%	98,2%	20,0
capacità di risolvere rapidamente il problema	95,2%	89,5%	79,6%	96,4%	33,6
numerosità campionaria	413	17544	-	-	17544



Tab. 6 - Andamento quota clienti soddisfatti (per fattore della qualità) e ICS

NWG ENERGIA SPA SOCIETA' BENEFIT						
	I sem. 2017	II sem. 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
tempo per trovare la linea libera	-	-	-	-	98,5%	97,9%
semplicità del sistema di risposte automatiche	-	-	-	-	98,5%	96,9%
tempo di attesa per parlare con l'operatore	-	-	-	-	98,7%	97,9%
cortesia operatore	-	-	-	-	98,8%	98,9%
chiarezza delle risposte	-	-	-	-	95,4%	96,4%
capacità di risolvere rapidamente il problema	-	-	-	-	90,7%	95,2%
<b>ICS AZIENDALE</b>	-	-	-	-	<b>93,9</b>	<b>93,3</b>
<b>ICS TOTALE</b>	<b>93,2</b>	<b>91,7</b>	<b>92,3</b>	<b>92,0</b>	<b>90,1</b>	<b>90,1</b>

