Obiettivi di qualità dei servizi di call center per l'assistenza ai clienti per l'anno 2024

(ex delibera n.23/23/CONS, allegati 2-3 e n. 156/23/CONS, allegati 2-3)

Denominazione indicatore	Misura	Obiettivo 2024
1- tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo (1)	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo.	112 secondi
2- tasso di reclamo su fattura	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo	2%*
3- percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	80%
4- tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	110 sec.
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	35%

(1) Per "Percentile 95% (o 99%) del tempo di fornitura" si intende il numero di giorni entro cui è stato soddisfatto il 95% (o il 99%) delle richieste.

(2) Per "Percentile 80% (o 95%) dei tempi di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è stato riparato l'80% (o il 95%) dei malfunzionamenti.

* Non è possibile distinguere il mobile post dal fisso quindi come KPI si assumerà lo stesso valore comunicato dalla parte FMC (2%)