



**Obiettivi di qualità dei servizi di call center per l'assistenza ai clienti per la porzione di annualità residua dall'entrata in vigore della delibera n. 255/24/CONS, e cioè a partire dall'8 agosto 2025**

Denominazione indicatore	Misura	8 agosto-31 dicembre 2025
		<b>Canale telefonico</b>
<b>1 - Tempo medio di risposta dell'operatore*</b> Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto.	Media dei tempi di accesso alla risposta dell'addetto, calcolata considerando ciascuna chiamata al servizio clienti che abbia avuto risposta da parte di un operatore.	<b>150 sec.</b>
<b>2 - Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi</b> Percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero o dell'opzione dell'IVR dove applicabile.	Misura censuraria calcolata dividendo il numero di chiamate a cui gli addetti hanno risposto entro 20 secondi, per il numero totale di chiamate ricevute dal servizio clienti che devono avere risposta da parte di un operatore.	<b>40%</b>
<b>3 - Tempo di risoluzione dei reclami</b> Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al cliente.	a) tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto;	<b>720H</b>
	b) tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto;	<b>840H</b>
	c) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti.	<b>98%</b>

Denominazione indicatore	Misura	8 agosto-31 dicembre 2025
		<b>Canale documentale</b>
<b>3 - Tempo di risoluzione dei reclami</b> Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al cliente.	a) tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto;	<b>720H</b>
	b) tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto;	<b>840H</b>
	c) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti.	<b>98%</b>

Denominazione indicatore	Misura	8 agosto-31 dicembre 2025
		<b>Canale digitale</b>
<b>3 - Tempo di risoluzione dei reclami</b> Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al cliente.	a) tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto;	<b>720H</b>
	b) tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto;	<b>840H</b>
	c) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti.	<b>98%</b>

\*Dal calcolo è escluso il tempo di conversazione tra il cliente e il Bot Will in quanto non standardizzabile e differente per ogni chiamata.