|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Denominazione indicatore** | **Misura** | **Obiettivo 2020** | **Annuale 2020** |
| 1- tempo minimo di navigazione per accedere alla sceltadi 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 assistenzae l’istante in cui può essere selezionata dall’utente la scelta  di parlare con un addetto perpresentare 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. | 120 secondi | 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% | O,22% |
| 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% | 99,8% |
| 4- tempo di risposta dell’addetto dopo la selezione da parte dell’utente  della relativa scelta, ossia intervallo di tempo trail momento in cui  viene selezionata dall’utente chiamante la scelta “addetto” all’interno  del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenzae l’istante in cui  l’addetto risponde all’utente per fornire il servizio richiesto | a) tempo medio di risposta alle  chiamate entranti | 75 sec. | 71 sec. |
| b) percentuale di chiamate  entranti in cui il tempo di  risposta è inferiore a 20 secondi | 35% | 46% |

**Delibera n.79/09/CSP**



**Resoconti annuali dei servizi di call center per l’assistenza ai clienti per l’anno 2020**

(1)

(2)

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.

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