

## Obiettivi di qualità dei servizi di call center per l'assistenza ai clienti per l'anno 2026 (ex delibera n. 255/24/CONS)

Denominazione indicatore	Misura	Obiettivo 2026
		<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.	150 secondi
<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 censuaria 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.	40%
<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	720H
	b) tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto;	840H
	c) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti.	98%

Denominazione indicatore	Misura	Obiettivo 2026
		<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	720H
	b) tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto;	840H
	c) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti.	98%

Denominazione indicatore	Misura	Obiettivo 2026
		<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	720H
	b) tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto;	840H
	c) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti.	98%

\* Il KPI indicato, di 150 secondi, si basa sull'assunto che il cliente chieda di parlare con l'operatore all'inizio della conversazione con il Vocalbot.