

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 |
|--|--|-----------------------------|
| | | Canale telefonico |
| 1. Tempo medio di risposta dell'operatore* 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 |
| 2. Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi 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% |
| 3. Tempo di risoluzione dei reclami 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) tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto; c) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti. | 720H 840H 98% |

| Denominazione indicatore | Misura | Obiettivo 2026 |
|--|---|-----------------------------|
| | | Canale documentale |
| 3. Tempo di risoluzione dei reclami 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) tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto; c) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti. | 720H 840H 98% |

| Denominazione indicatore | Misura | Obiettivo 2026 |
|--|---|-----------------------------|
| | | Canale digitale |
| 3. Tempo di risoluzione dei reclami 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) tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto; c) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti. | 720H 840H 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.