

**Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c)  
per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici**

**Delibera n. 255/24/CONS**

|                                                                   |                                                                                                                                                                                                          |                                                            |               |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Tempo medio di risposta dell'operatore</b>                     | Intervallo di tempo (in secondi) 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.                      |                                                            | <b>12,26</b>  |
| <b>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.               |                                                            | <b>88,16%</b> |
| <b>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>24H</b>    |
|                                                                   |                                                                                                                                                                                                          | b) Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto   | <b>48H</b>    |
|                                                                   |                                                                                                                                                                                                          | c) Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti | <b>97,95%</b> |