

**Obiettivi di qualità per l'anno 2026**  
**Delibera n. 255/24/CONS – Allegati 1 e 3**

<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>2,2%</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>1%</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>95%</b>