

Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di Assistenza Clienti forniti da Terrecablate Reti e Servizi Srl SB ANNO 2025

Il documento riporta gli indicatori di qualità dei servizi di Assistenza Clienti forniti da Terrecablate, in base a quanto stabilito dall'art. 8 dell'Allegato A alla delibera 255/24/CONS.

Per ogni indicatore sono riportati:

- le misure effettuate;
- i consuntivi relativi al periodo compreso tra l'8/08/2025 (data in cui gli indicatori misurati nella presente relazione hanno sostituito quelli precedentemente previsti dalla delibera 79/09/CSP, in quanto abrogata) e il 31/12/2025;
- la definizione dell'indicatore;
- le note esplicative di come sono rilevate le misure;
- i periodi di rilevazione

Tempo medio di risposta dell'operatore

Indicatore	Misure	Unità di misura	Consuntivi 2025
Tempo medio di risposta dell'operatore	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.	secondi	75

Definizione

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.

Note

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.

Nel caso in cui per rispondere alla chiamata sia utilizzato un IVR, per ciascun utente che sia stato messo in comunicazione con un operatore, deve essere considerato il tempo minimo di accesso in quello specifico IVR fino alla scelta effettuata per poter parlare con l'addetto, sommato con il tempo atteso dallo specifico utente per la risposta dell'addetto. Valgono inoltre le seguenti prescrizioni:

- la misurazione è effettuata includendo la somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato del contenuto e della struttura dell'IVR;
- dal computo è escluso il messaggio che avvisa il cliente della gratuità del servizio;
- dal computo possono essere esclusi eventuali messaggi straordinari, riferiti ad avvisi per disservizi generalizzati, scioperi, indisponibilità di sistemi, che l'Operatore dovesse inserire per periodi di tempo limitati;
- dalla misura è escluso l'eventuale singolo messaggio preregistrato che comunica al cliente l'identificativo dell'operatore immediatamente prima del collegamento.

Nel caso in cui per rispondere alla chiamata non sia utilizzato un IVR, per ciascun utente che sia stato messo in comunicazione con un operatore, deve essere considerato il tempo che questo ha atteso da quando il numero del servizio clienti ha iniziato a squillare a quando l'addetto ha risposto alla chiamata.

La misura è censuaria, considerando tutte le chiamate che hanno ricevuto risposta da parte di un operatore arrivate al servizio di assistenza nel periodo di riferimento.

Unità di misura:

Secondi.

Periodo di rilevazione

al 31/12/2025

Indicatore obbligatorio

Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi

Indicatore	Misure	Unità di misura	Consuntivi 2025
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	80,00

Definizione

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.

Note

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.

Nel caso in cui sia utilizzato un IVR, valgono le seguenti prescrizioni:

- devono essere considerate solo le chiamate in cui all'interno dell'IVR sia stata scelta un'opzione con cui l'utente richiede di essere messo in comunicazione con un operatore;
- tutti i tempi di navigazione all'interno dell'IVR, dalla sua risposta fino alla selezione da parte dell'utente dell'opzione con cui richiede di essere messo in comunicazione con un operatore, devono essere esclusi;
- dalla misura è escluso l'eventuale singolo messaggio preregistrato che comunica al cliente l'identificativo dell'operatore immediatamente prima del collegamento.

Nel caso in cui per rispondere alla chiamata non sia utilizzato un IVR, deve essere considerato il tempo che l'utente ha atteso da quando il numero del servizio clienti ha iniziato a squillare.

Unità di misura:

Percentuale, con due cifre decimali.

Periodo di rilevazione

al 31/12/2025

Indicatore obbligatorio