

**Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di call center
per l'assistenza alla clientela forniti da Tiscali**

ANNO 2025

Il documento riporta gli indicatori di qualità dei servizi forniti da Tiscali per la rete fissa, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 79/09/CSP.

Per ogni indicatore sono riportati:

- ✓ le misure effettuate;
- ✓ gli obiettivi per il 2025 fissati in relazione a ciascuna misura;
- ✓ 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.

Indicatori di qualità delle chiamate ai servizi di assistenza clienti 130- 192130

Tempo medio di risposta dell'operatore

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Obiettivo 2025	Valore rilevato 2025
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi		680,6

Definizione

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

Note

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.

Periodi di rilevazione

Dall'8/08/2025 al 31/12/2025

Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Obiettivo 2025	Valore rilevato 2025
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	Fisso: 45% Mobile: 55% FWA: 55%	15,64

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.

Unità di misura

Percentuale, con due cifre decimali.

Periodo di rilevazione

Dall'8/08/2025 al 31/12/2025

Indicatori di qualità relativi ai reclami

Tempo di risoluzione dei reclami

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Forma di assistenza	Obiettivo 2025	Valore rilevato 2025
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	TELEFONICA	912	800
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore		960	1.289
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%		70	30
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	DIGITALE	912	218
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore		960	852
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%		70	68
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	DOCUMENTALE	912	1.241
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore		960	1.786
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%		70	24

Definizione

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.

Note

Sono definite tre misure:

- 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.

Nel caso in cui la comunicazione scritta dell'esito del reclamo presentato viene inviata al cliente mediante comunicazioni tradizionali (raccomandata a/r), si considera come istante di termine quello in cui la causa del reclamo è stata risolta, non considerando il tempo di invio della comunicazione.

Le misure sono censuarie, considerando tutti i reclami ricevuti dall'operatore attraverso tutti i suoi canali di assistenza e che non siano stati respinti.

Unità di misura

Per le misure a) e b): ore; per la misura c): valore percentuale.

Periodo di rilevazione

Dall'8/08/2025 al 31/12/2025