

Allegato 7

(articolo 3, commi 1, lett. a) e 2, lett. a); articolo 6, commi 1 e 4)

Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

Definizione dell'indicatore: intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Obbligatorietà dell'indicatore: Facoltativo

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore: 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;
1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;
1 gennaio-31 dicembre – annuale

Servizi a cui si applica: Servizi diretti e servizi indiretti.

Rilevazione dei dati: sono possibili 2 alternative:

- a) censuaria - tutte le chiamate entranti a servizi tramite operatore nel periodo di campionamento
- b) campionaria - sulla base di un campione significativo delle chiamate entranti a servizi tramite operatore nel periodo di campionamento

N.B. Sono inclusi i tempi di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore. Non sono inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente).

Il tempo di instaurazione del collegamento dal NTP al "call center", può essere omesso e in tal caso va indicata l'omissione

Quando un operatore affida il servizio a terze parti, l'operatore mantiene la responsabilità di fornitura dei dati sulla qualità, ma può affidare la misurazione alla terza parte, la quale dovrà fare misure separate per ciascun operatore con cui ha contratti.

Nel caso in cui le rilevazioni siano basate su campioni, questi devono essere scelti in modo casuale e tali da essere statisticamente indipendenti. Il numero minimo di campioni deve essere tale da garantire un valore di accuratezza relativa (rapporto tra intervallo di confidenza e media) non superiore al 10% con un intervallo di confidenza del 95%.

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;
1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;
1 gennaio-31 dicembre – annuale

Misure: a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti

- b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

Unità di misura: per la misura a) secondi

per la misura b) valore percentuale

Indicazioni obbligatorie: a) metodo di rilevazione utilizzato, scelto tra quelli previsti;

- b) numero di campioni osservati (nel caso di rilevazione su base campionaria)

Rapporti: dati relativi a servizi diretti e indiretti senza distinzione

Date d'invio dei rapporti all'Autorità: 1° semestre – periodo 1 gennaio-30 giugno - entro 3 mesi (30 settembre)
2° semestre – 1 luglio-31 dicembre - entro 3 mesi (31 marzo)
annuale – 1 gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno

