

## **Analisi di impatto regolamentare dell'assistenza clienti per operatori TLC e OTT**

Di seguito si riportano le analisi dei dati comunicati dagli operatori TLC e OTT in riscontro alle richieste di informazioni di luglio e novembre 2023 relative all'assistenza clienti, sia tramite contatto telefonico, sia tramite contatto digitale.

### **Sommario**

1	Assistenza clienti TLC .....	1
1.1	I dati consolidati del mercato tlc .....	1
1.2	Assistenza tramite contatto telefonico .....	3
1.3	Assistenza tramite contatto digitale .....	11
1.4	Analisi economica dell'assistenza clienti .....	14
2	Assistenza OTT .....	17
2.1	Assistenza clienti per servizi media audiovisivi tramite contatto telefonico e digitale .....	17
2.2	Analisi economica dell'assistenza clienti .....	20

### **1 Assistenza clienti TLC**

#### ***1.1 I dati consolidati del mercato tlc***

In figura 1 si riporta il numero complessivo di richieste di assistenza cliente per gli anni 2020-2022, pervenute agli operatori, sia tramite contatto telefonico, sia tramite contatto digitale. Si rilevano nel triennio oltre 600 milioni di contatti (telefonici o digitali), complessivamente per tutti gli operatori telefonici, con un picco di 221 milioni di richieste nel 2021.

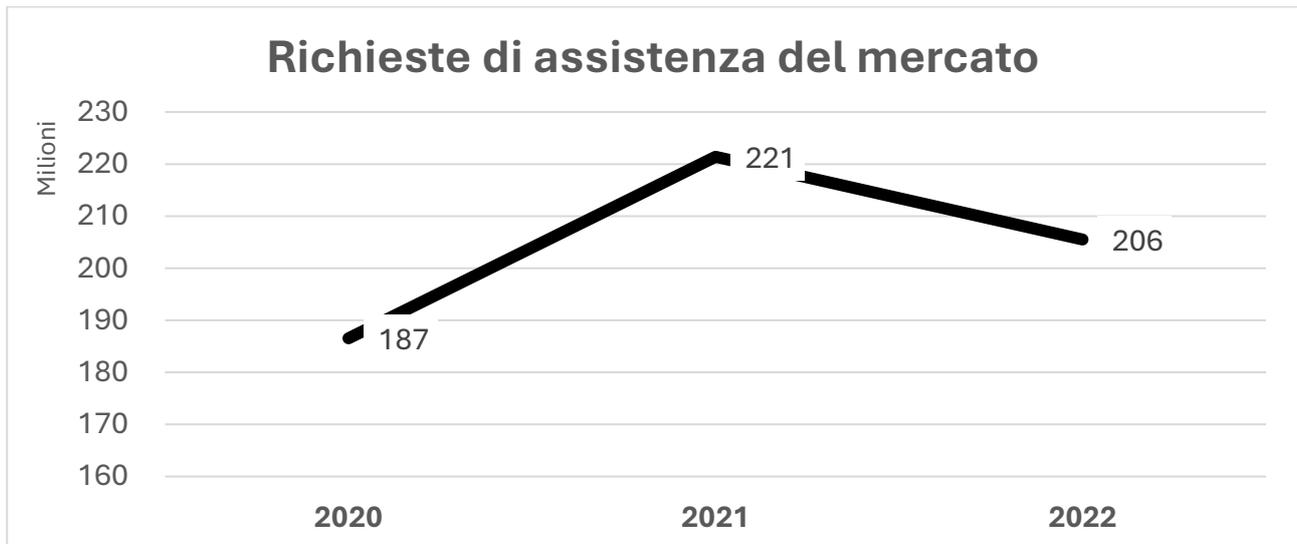


Figura 1: Numero complessivo delle richieste di assistenza cliente ricevute dagli operatori TLC da contatti telefonici e digitali

In figura seguente si riporta la suddivisione della tipologia di contatto delle richieste di assistenza cliente per gli anni 2020-2022, pervenute agli operatori. Si evidenzia un *trend* di crescita del contatto digitale, che passa da circa il 45% del 2020 a oltre il 55% del totale delle richieste di assistenza per il 2022.

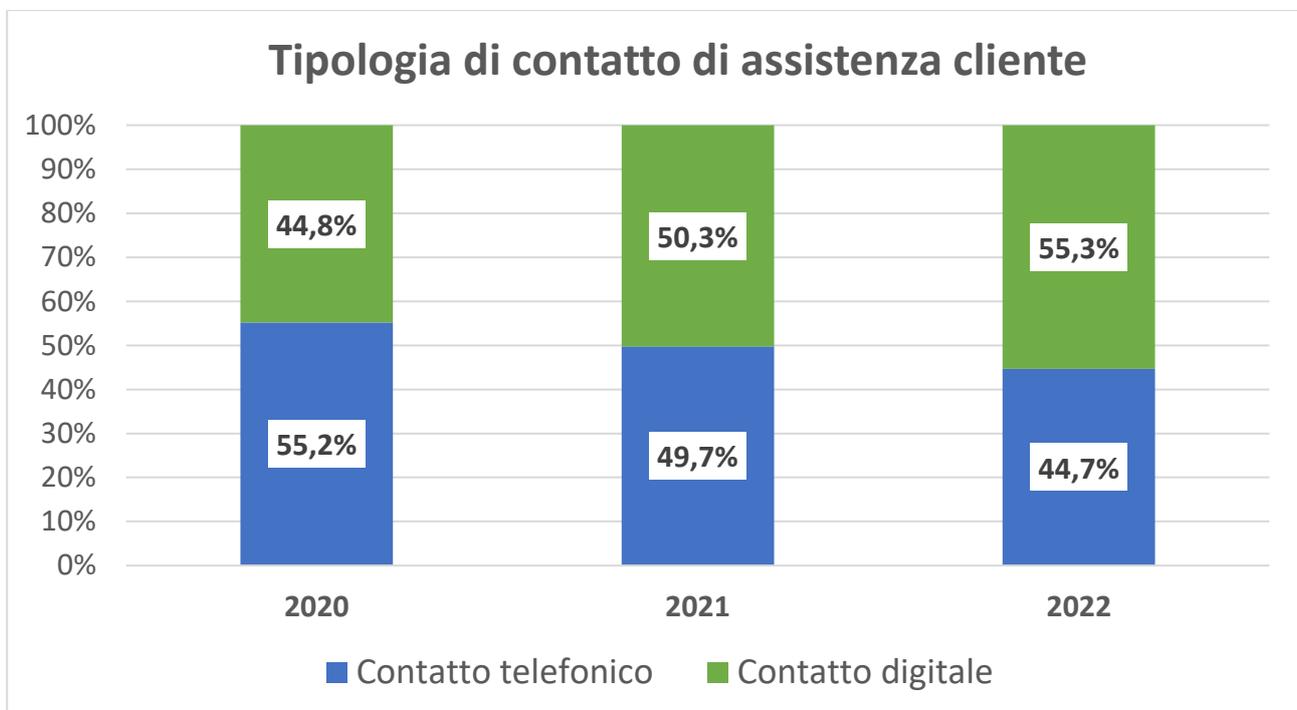


Figura 2: Suddivisione percentuale delle richieste di assistenza cliente ricevute dagli operatori TLC per contatti telefonici e digitali

### 1.2 Assistenza tramite contatto telefonico

Nella figura seguente si riporta il dettaglio semestrale, per gli anni 2020-2022, delle richieste di assistenza cliente pervenute agli operatori tramite contatto telefonico. Si evidenzia, a partire dal secondo semestre del 2020 un progressivo *trend* in diminuzione delle richieste di assistenza mediante contatto telefonico.

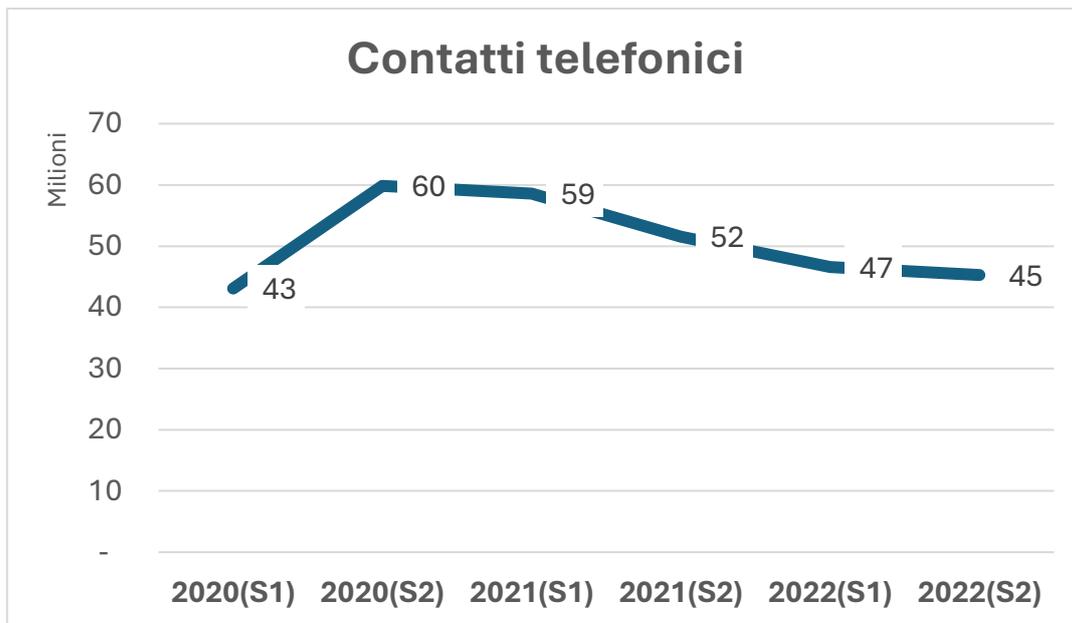


Figura 3: Numero complessivo delle richieste di assistenza cliente pervenute attraverso contatto telefonico

La durata media dei contatti telefonici ricevuti dagli operatori di comunicazione elettronica per le varie tipologia di clientela è compresa tra un minimo di 274 secondi (consumer mobile anno 2020) ed un massimo di 408 secondi (consumer fisso anno 2021).

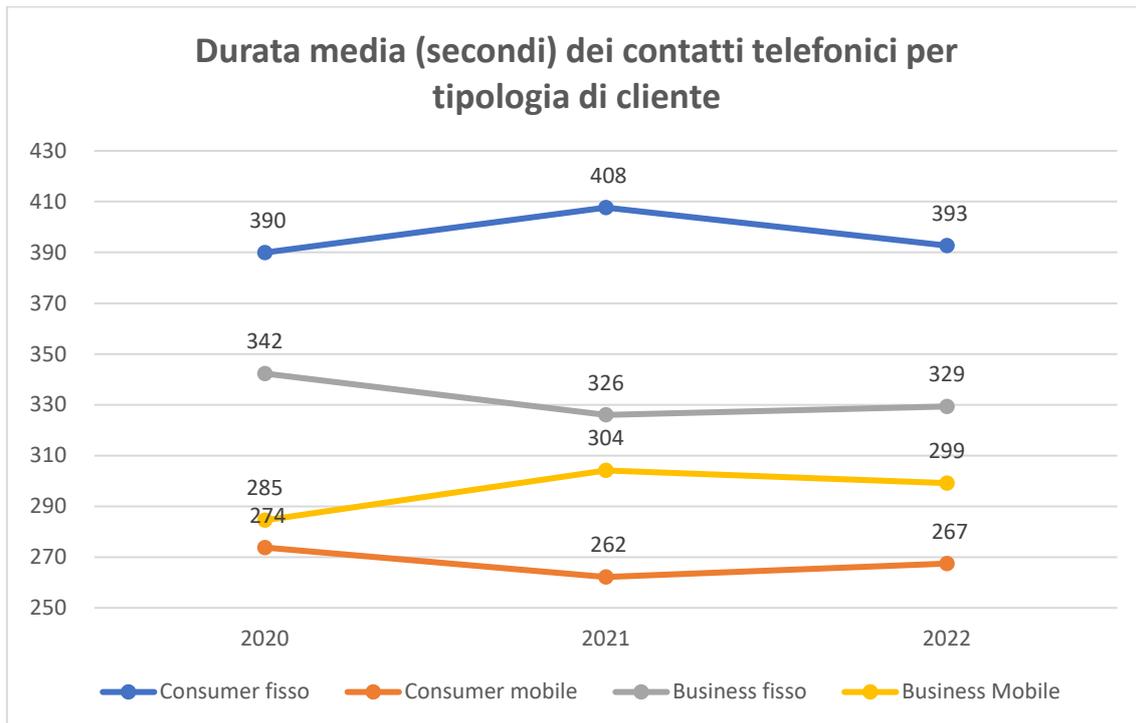


Figura 4: Durata media dei contatti telefonici ricevuti dagli operatori di comunicazione elettronica per le varie tipologia di clientela

Nella figura seguente si riporta il tempo medio di risposta ai contatti telefonici (indipendentemente dalla *customer base* dei vari operatori) che include, oltre al tempo di risposta dell'operatore, anche il tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore". Si evidenzia che il tempo medio di risposta ai contatti telefonici, dopo un picco pari a 144 secondi verificatosi nel 2021, si è assestato nel 2022 ai valori del 2020, con una leggera diminuzione da 135 secondi a 132 secondi.

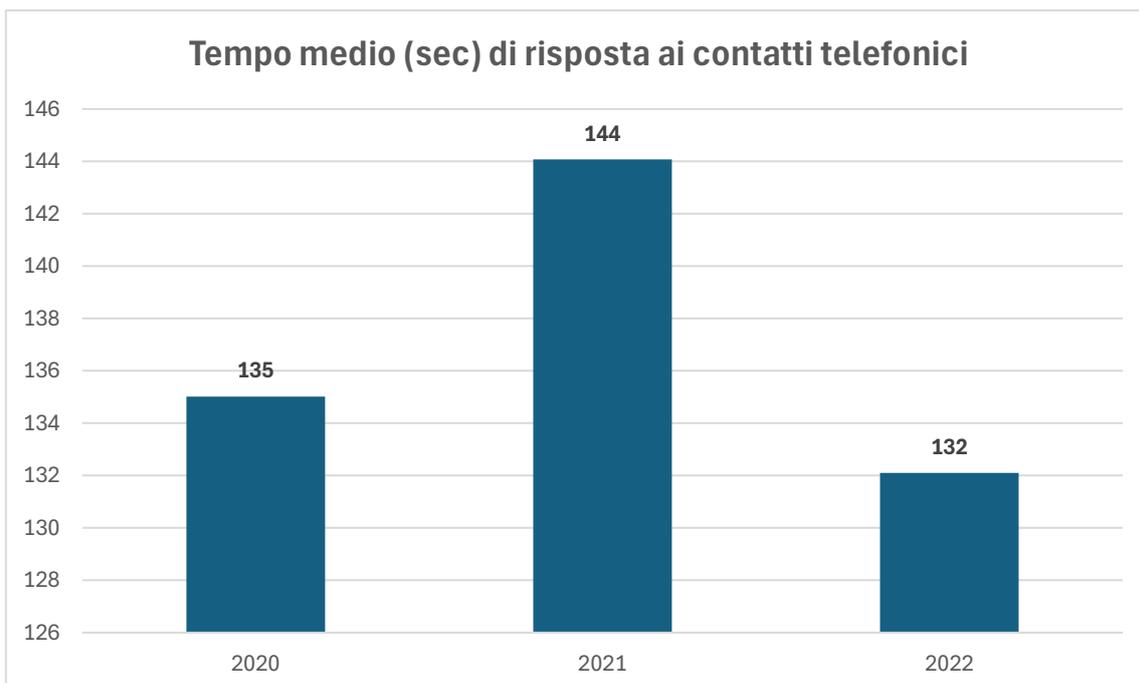


Figura 5: Tempo medio di risposta ai contatti telefonici

Di seguito si riporta il dettaglio per operatore nel 2020-2022. Si osserva che sono in due casi si ha il superamento della soglia minima fissata.

Si riporta il tempo medio di risposta ai contatti telefonici dei vari operatori che include, oltre al tempo di risposta dell'operatore, anche il tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore".

Nel triennio, si evidenzia che complessivamente gli operatori hanno risposto ai contatti telefonici in 170 secondi, dunque al di sopra della soglia dei 150 secondi: solo in 11 occasioni gli operatori hanno rispettato il limite dei 150 secondi (tra gli 87 secondi e i 140 secondi), inoltre in 15 occasioni si sono trovati leggermente al di sopra (tra i 152 secondi e i 199 secondi), e infine in 7 occasioni hanno superato i 200 secondi (tra i 203 secondi e i 256 secondi).

Se si considera però solo l'ultimo anno, si evidenzia che complessivamente gli operatori hanno risposto ai contatti telefonici in 132 secondi, dunque al di sotto della soglia dei 150 secondi. Anche considerando il dato per singolo operatore, si osserva come solo due operatori si trovino al di sopra della soglia dei 150 secondi.

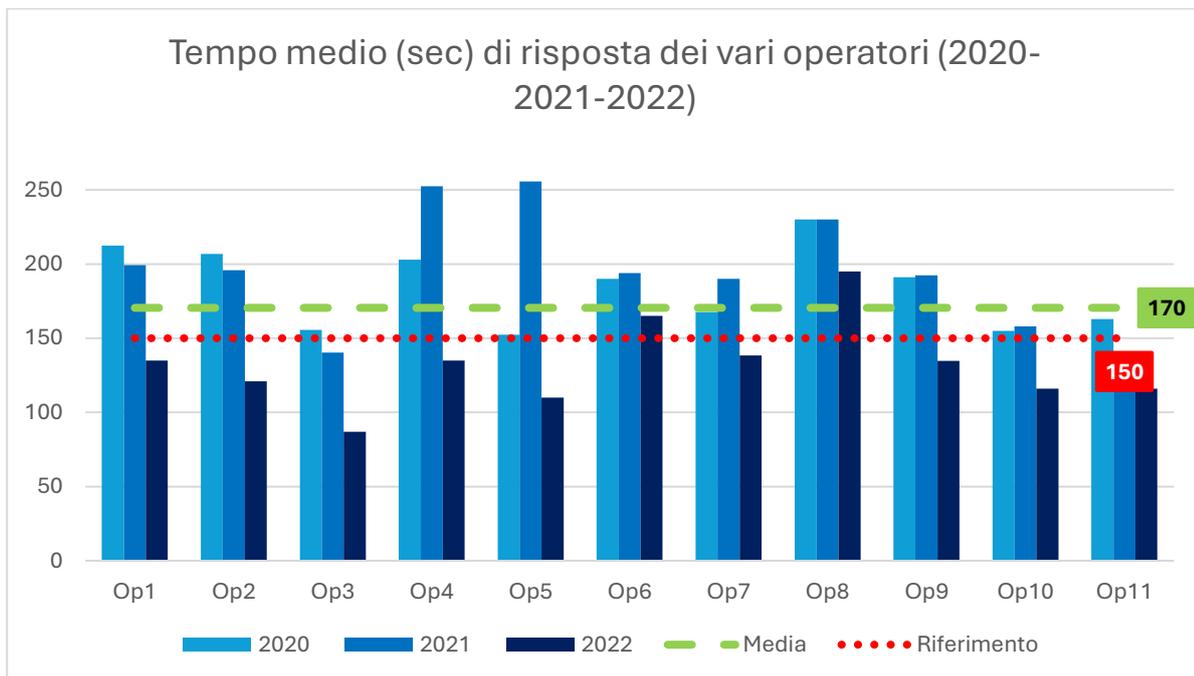
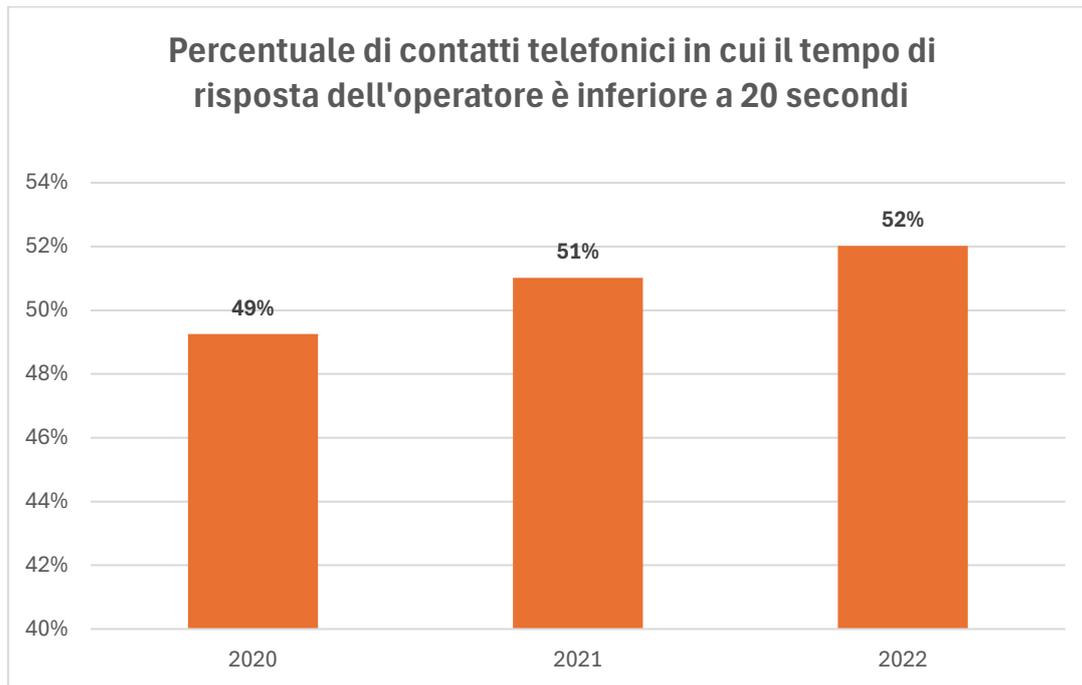


Figura 5bis: Tempo medio di risposta per operatore nel periodo 2020-2022

Nella figura seguente si riporta il dettaglio, per gli anni 2020-2022, della percentuale dei contatti telefonici 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. Si evidenzia che la percentuale di contatti telefonici in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi cresce linearmente nel triennio passando dal 49% del 2020 al 52% del 2022.



Di seguito si riporta il dettaglio per operatore nei tre anni.

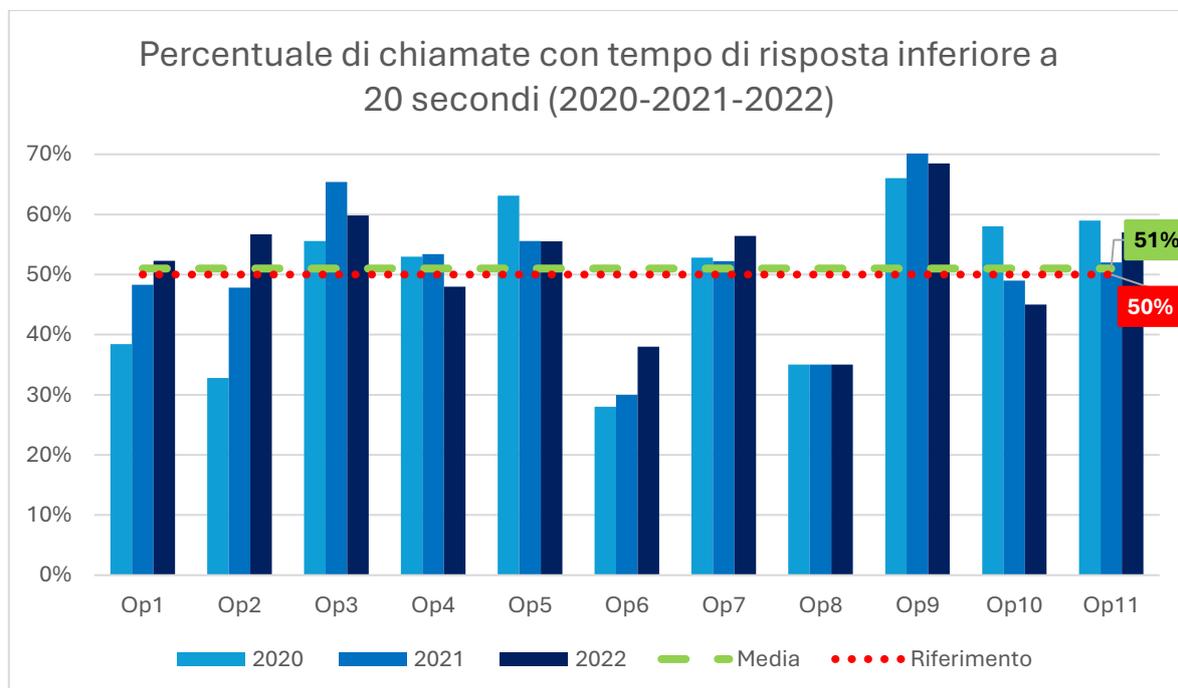
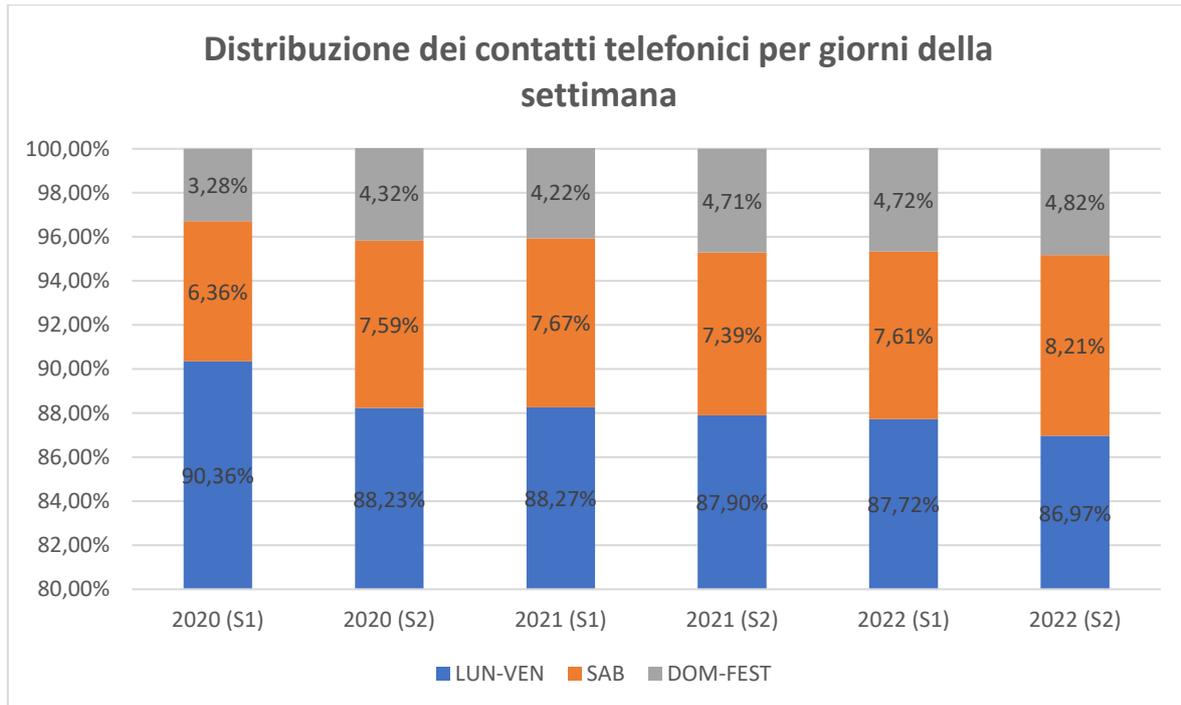


Figura 6: Percentuale di contatti telefonici in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi per operatore nel periodo 2020-2022

Si evidenzia che, mediamente nel triennio, il 51% delle chiamate è stata servita in meno di 20 secondi, dunque leggermente al di sopra del valore di riferimento del 50%. Analizzando poi i valori dei singoli operatori nei vari anni, si osserva come in 13 occasioni gli operatori siano al di sotto della soglia del

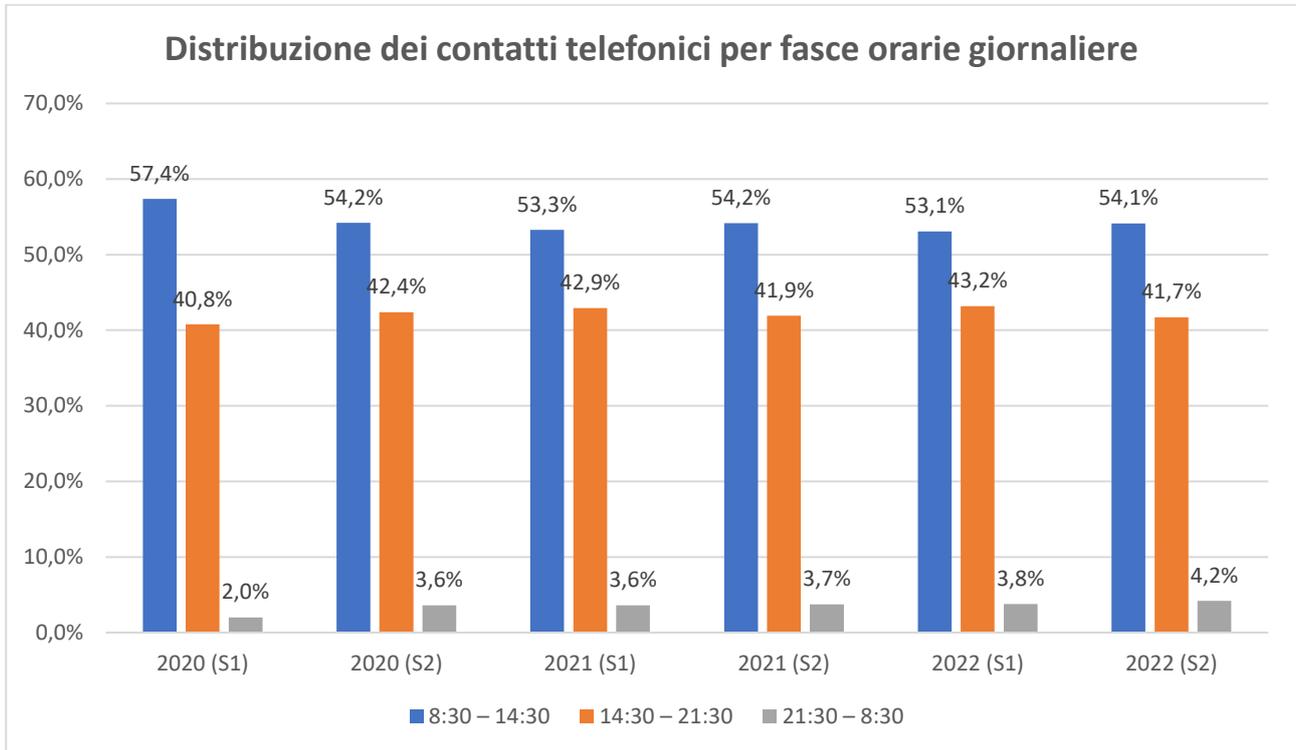
50% (tra il 28% e il 49%), in 14 occasioni siano leggermente al di sopra il 50% (tra il 52% e il 59%), e in 6 occasioni si superi il 60% (fino ad un massimo del 72%).

Nella figura seguente si riporta il dettaglio semestrale, per gli anni 2020-2022, delle richieste di assistenza cliente pervenute agli operatori tramite contatto telefonico, in base ai giorni della settimana, distinguendo tra lunedì-venerdì, sabato e domenica-festivi. Si evidenzia che mediamente l'88% dei contatti telefonici avviene tra lunedì e venerdì, mentre il restante 12% è suddiviso tra sabato, domenica e festivi, con una leggera prevalenza del sabato (circa 8%).



*Figura 7: Distribuzione dei contatti telefonici per giorni della settimana*

Nella figura seguente si riporta il dettaglio semestrale, per gli anni 2020-2022, delle richieste di assistenza cliente pervenute agli operatori tramite contatto telefonico, suddivise per fascia oraria giornaliera, distinguendo tra 8:30-14:30, 14:30-21:30 e 21:30-8:30. Si evidenzia che circa il 97% dei contatti telefonici avviene tra le 8:30 e le 21:30. Assumendo una distribuzione uniforme dei contatti telefonici nell'arco della fascia oraria 8:30-21:30, si può stimare che circa il 90% dei contatti telefonici avviene tra le 8:30 e le 20:30.



*Figura 8: Distribuzione dei contatti telefonici per fasce orarie giornaliere*

Nella figura seguente si riporta il dettaglio semestrale, per gli anni 2020-2022, delle richieste di assistenza cliente pervenute agli operatori tramite contatto telefonico, distinguendo tra clienti di rete fissa e clienti di rete mobile. Si evidenzia che la maggioranza dei contatti telefonici proviene, stabilmente, da clienti per rete mobile.

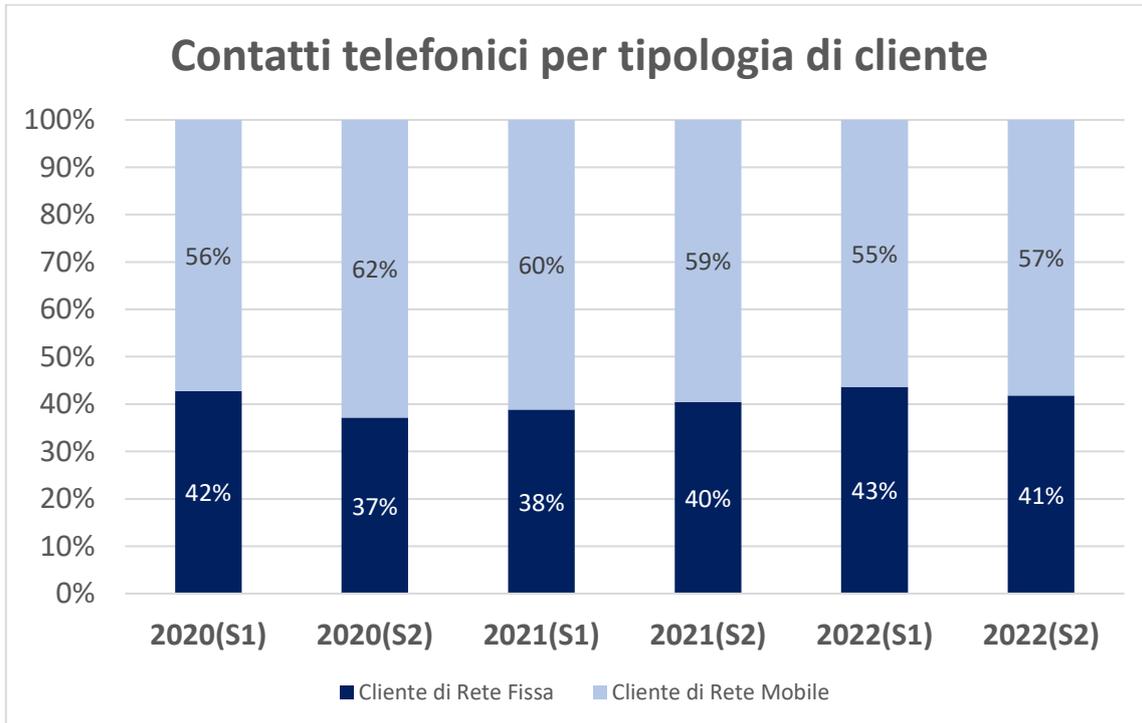


Figura 9: Richieste di assistenza cliente pervenute agli operatori tramite contatto telefonico, distinguendo tra clienti di rete fissa e clienti di rete mobile

Le richieste arrivano principalmente dagli utenti *consumer*, che rappresentano circa il 90% delle richieste di assistenza telefonica (tra un minimo del 89,5% a fine 2023 ad un massimo del 91,2% a fine 2021).

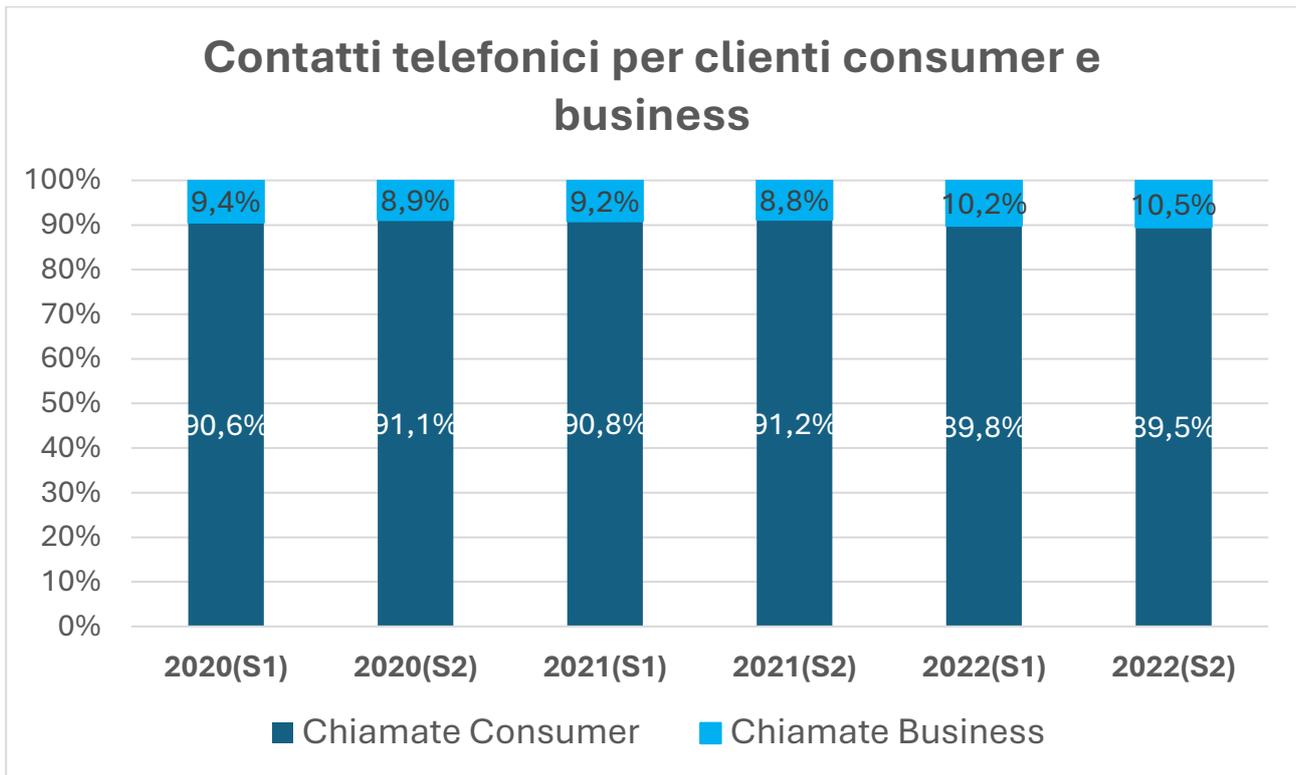


Figura 10: Richieste di assistenza cliente pervenute agli operatori tramite contatto telefonico da clienti consumer e business

Con riguardo poi alle causali, i contatti telefonici per guasti, disservizi, reclami, smarrimento e furti rappresentano complessivamente meno del 20% dei contatti telefonici (tra un minimo del 17% a inizio 2022 ad un massimo del 20% a fine 2021).

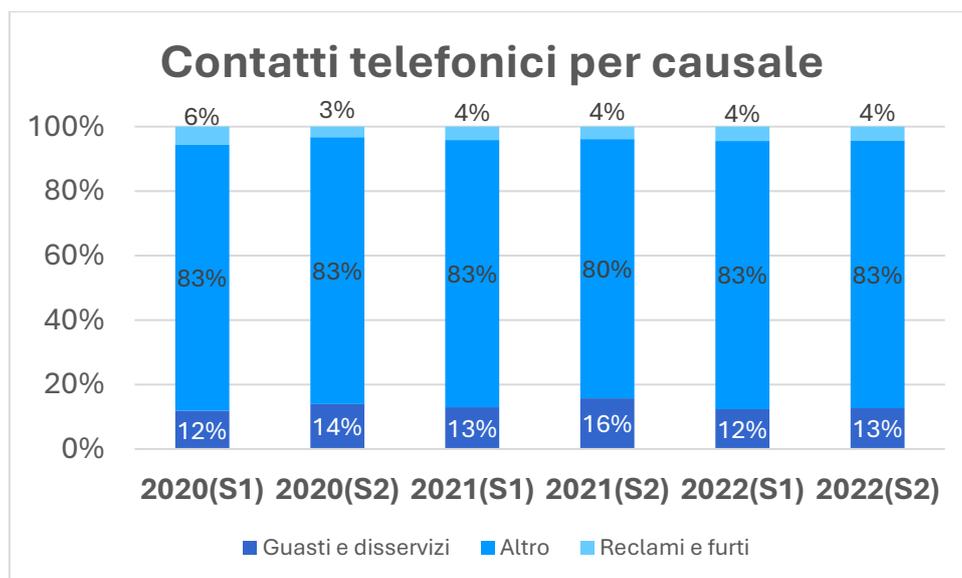


Figura 11: Causali delle richieste di assistenza cliente pervenute agli operatori tramite contatto telefonico

### 1.3 Assistenza tramite contatto digitale

Nella figura seguente si riporta il dettaglio semestrale, per gli anni 2020-2022, delle richieste di assistenza cliente pervenute agli operatori tramite contatto digitale. Si osserva un progressivo aumento delle richieste di assistenza mediante contatto digitale, che sono arrivate a 59 milioni a fine 2022.

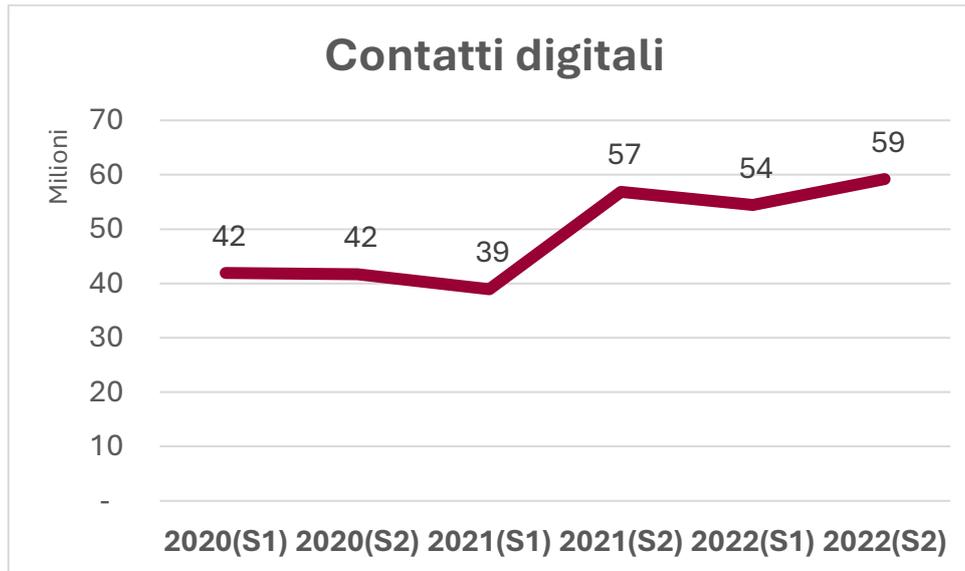


Figura 12: Richieste di assistenza cliente pervenute agli operatori mediante contatto digitale

Nella figura seguente si riporta il dettaglio semestrale, per gli anni 2020-2022, delle richieste di assistenza cliente pervenute agli operatori tramite contatto digitale, distinguendo tra canale App, Area Clienti, Text & Social, oppure Altro. Si evidenzia che la maggioranza dei contatti digitali proviene tramite l'applicativo dedicato, sebbene si osserva una riduzione dell'utilizzo dell'app (che passa dall'84% al 66%) a favore di altri canali digitali, principalmente l'area clienti (che passa dal 7% al 14%) e gli altri canali (che passano dal 6% al 16%). Marginale invece l'utilizzo dei canali digitali testuali (pec, mail, sms, chat, ecc.) che rappresentano circa il 5% dei contatti digitali.

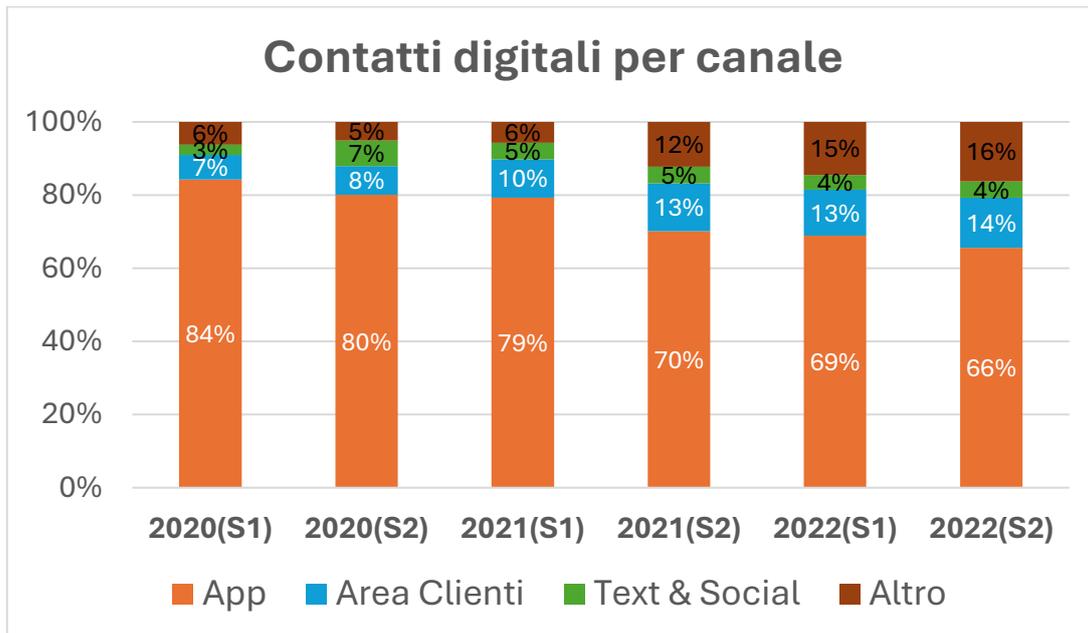
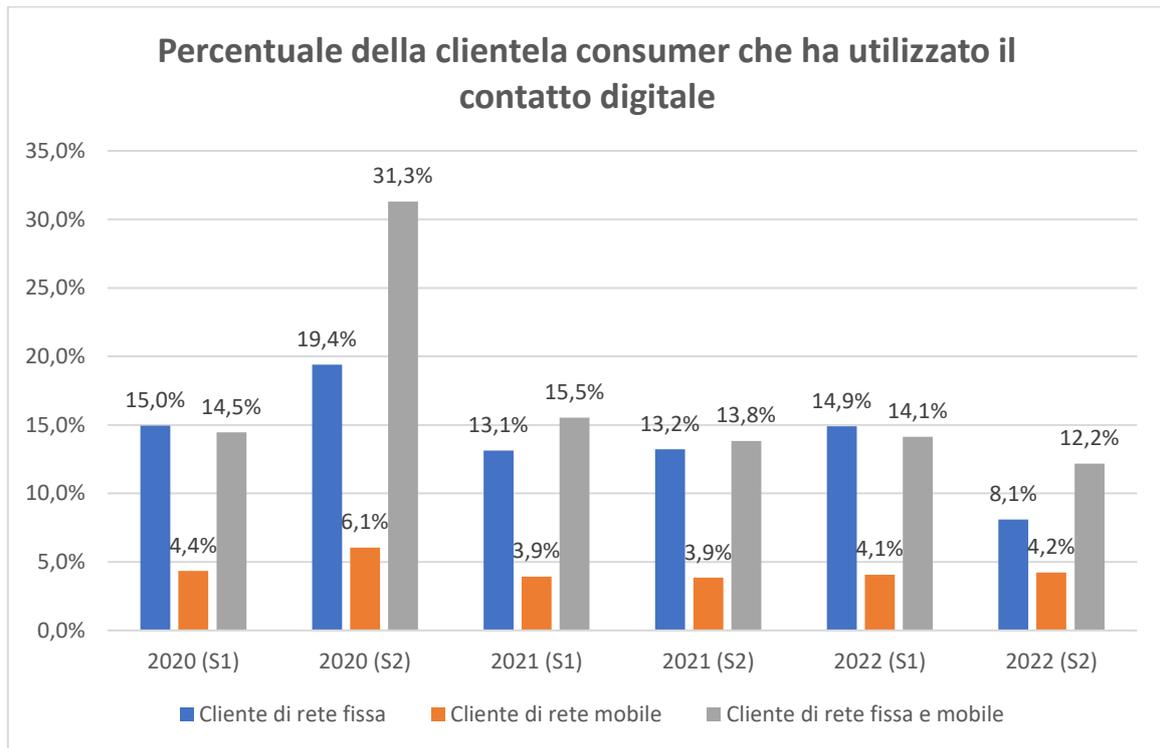


Figura 13: Richieste di assistenza cliente pervenute agli operatori tramite contatto digitale, distinguendo tra canale App, Area Clienti, Text & Social, oppure Altro

Nella figura seguente si riporta il valor medio per il mercato della percentuale della clientela consumer che ha utilizzato il contatto digitale, distinguendo tra clienti di rete fissa, clienti di rete mobile e cliente aventi sia rete fissa, sia rete mobile dello stesso operatore. Ad eccezione del picco del secondo semestre 2020, durante la fase di pandemia, con un utilizzo dei contatti digitali da parte di circa il 56% della clientela consumer, in generale nel triennio 2020-2022 si osserva un utilizzo dei contatti digitali da parte del circa 35% della clientela consumer.



*Figura 14: Percentuale della clientela consumer che ha utilizzato il contatto digitale*

Nella figura seguente si riporta il valor medio per il mercato della percentuale della clientela business che ha utilizzato il contatto digitale, distinguendo tra clienti di rete fissa, clienti di rete mobile e cliente aventi sia rete fissa, sia rete mobile dello stesso operatore.

Come notato anche per la clientela consumer, ad eccezione del picco del secondo semestre 2020, durante la fase di pandemia, con un utilizzo dei contatti digitali da parte di circa il 69% della clientela business, in generale nel triennio 2020-2022 si osserva un utilizzo dei contatti digitali da parte del circa 41% della clientela business.

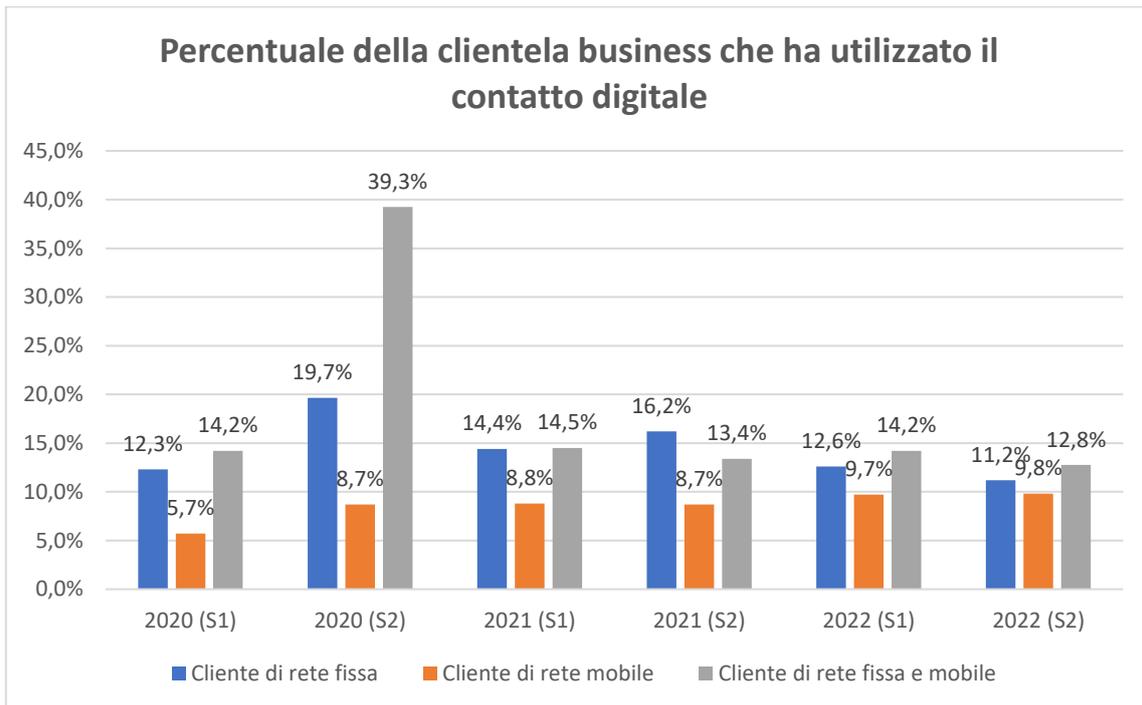


Figura 15: Percentuale della clientela business che ha utilizzato il contatto digitale

#### 1.4 Analisi economica dell'assistenza clienti

Oltre alla dimensione complessiva del settore dell'assistenza clienti (telefonica e digitale), risulta utile analizzare il fenomeno dell'assistenza telefonica anche in rapporto alla base clienti degli operatori telefonici coinvolti.

Nella figura seguente si riporta il numero medio annuo per cliente, per gli anni 2020-2022, delle richieste di assistenza cliente pervenute agli operatori tramite contatto telefonico, distinguendo tra media del mercato (operatori di comunicazione elettronica) e media dei soli 4 operatori MNO. Si evidenzia una leggera decrescita del numero medio annuo di chiamate, che si attesta su un valore di poco superiore a circa **una chiamata annua per cliente**.

Con riguardo al numero di contatti telefonici ricevuti annualmente, si osserva una elevata variabilità tra gli operatori: mentre un MNO (OMISSIS) presenta un valore doppio (2,61 contatti per utente) rispetto alla media del mercato (1,26), un altro MNO (OMISSIS) ha un valore pari alla metà (0,55) rispetto alla media del mercato (il già citato 1,26 contatti per utente). Se però consideriamo la media dei soli 4 MNO (OMISSIS, OMISSIS, OMISSIS, OMISSIS), si osserva come un MNO (OMISSIS) passi nel triennio 2020-2022 da un valore di 1,22 (dunque al di sotto della media dei soli MNO pari a 1,31) ad un valore di 1,03 contatti per utente (dunque al di sopra della media dei soli MNO pari a 0,98).

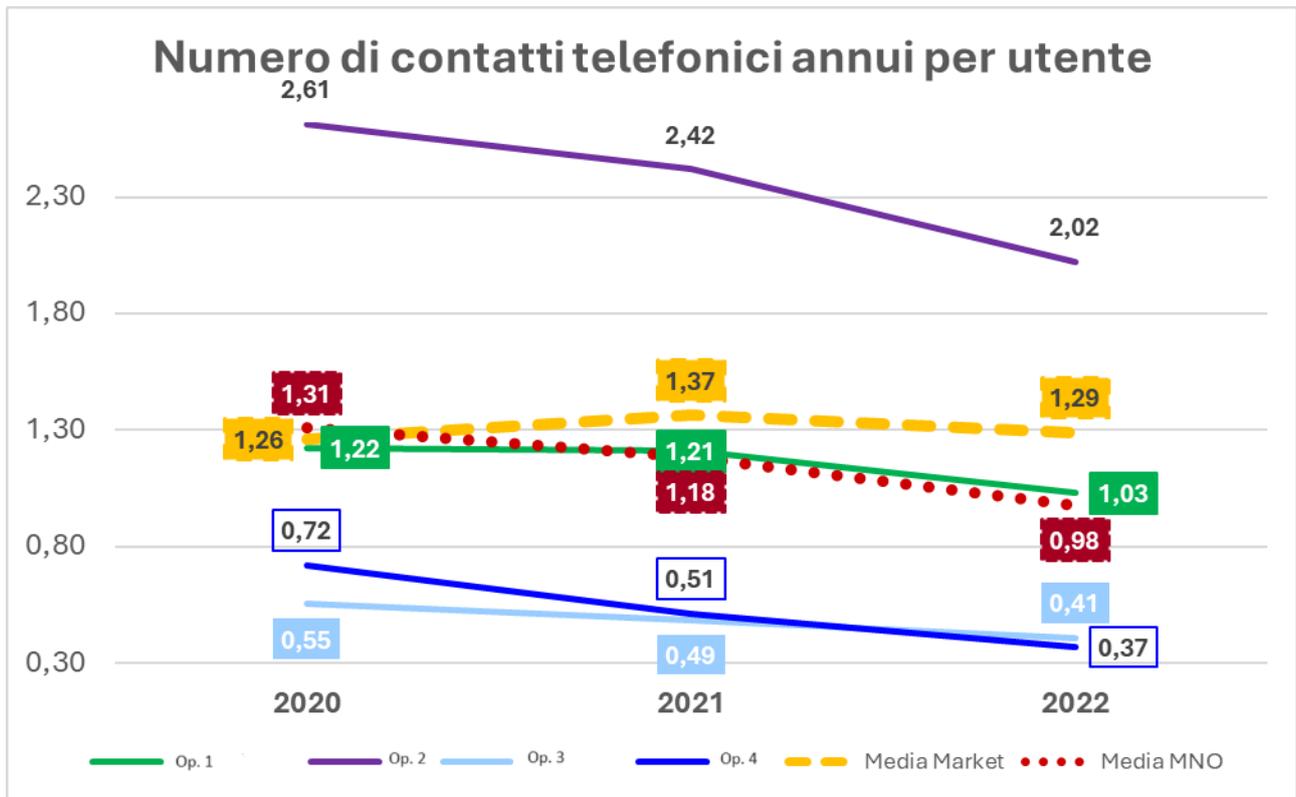
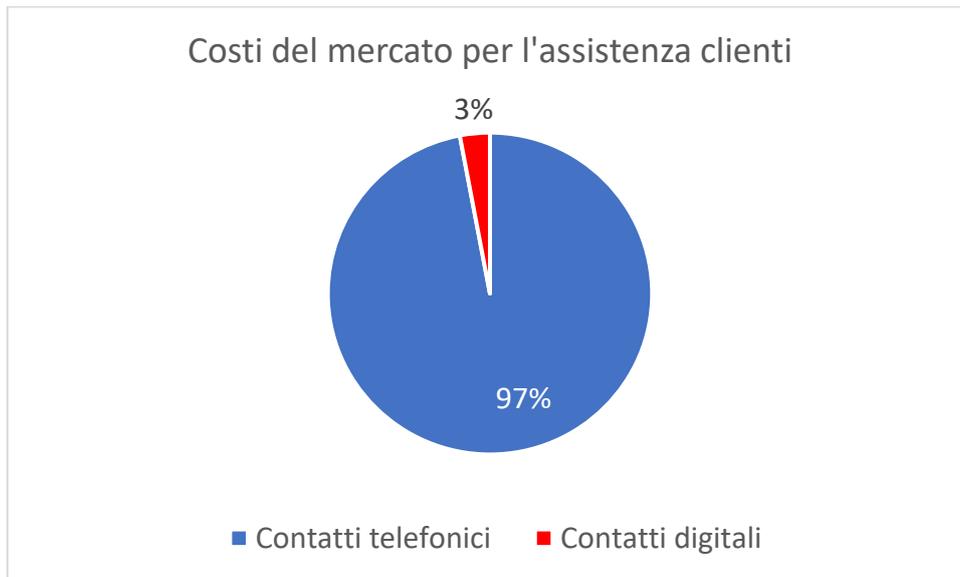


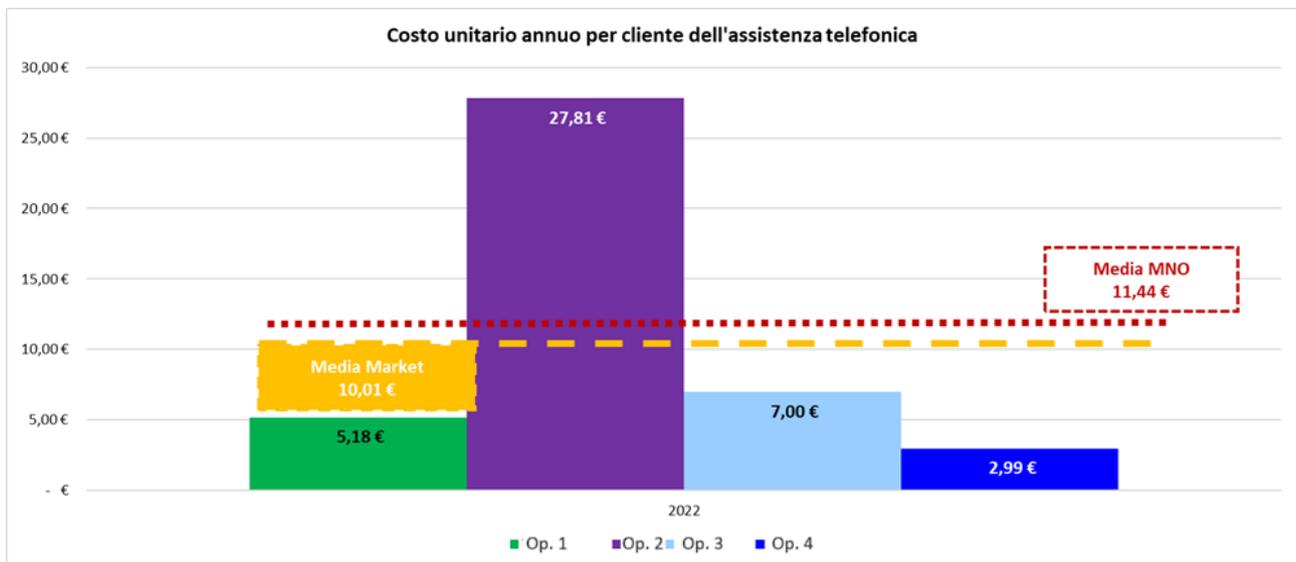
Figura 16: Numero di contatti telefonici per utente

Il costo dell'assistenza clienti è dato dalla somma di varie componenti (personale, apparati, ecc.) e ogni impresa adotta approcci differenti, anche a seconda del proprio modello di business. Pertanto, i dati delle diverse imprese non sono del tutto confrontabili. Tuttavia, si evidenzia in maniera trasversale un costo maggiore dell'assistenza clienti mediante contatto telefonico rispetto a quella mediante contatto digitale. Dai dati raccolti, il costo dell'assistenza digitale rappresenta il 3% dei costi totali. Pur con le limitazioni sopra esposte, si può comunque indicare che l'assistenza clienti mediante contatto telefonico ha un costo di un ordine di grandezza superiore rispetto al digitale.



*Figura 17: Costi del mercato per l'assistenza clienti*

In figura seguente si riporta il costo unitario medio per cliente dell'assistenza clienti, dichiarato dagli operatori, per il triennio 2020-2022, distinguendo tra media del mercato e media degli operatori MNO. Con riferimento ai costi unitari per contatto (ossia i costi dell'assistenza clienti parametrizzati per la *customer base*), si osserva per un MNO (OMISSIS) un valore nettamente al di sopra della media (sia complessivamente del mercato, che relativamente ai soli MNO). In particolare, il valore unitario minore è quello di un MNO (OMISSIS), circa 3€ per cliente, mentre quello maggiore è appunto il costo unitario di detto MNO (OMISSIS), circa 28€ per cliente.



*Figura 18: Costo unitario annuo per cliente dei contatti telefonici*

La situazione cambia se si normalizzano i costi dell'assistenza in base al numero di richieste di assistenza ricevute (Figura 14). In questo caso, a fronte di un valore medio di circa 8€, solo un MNO (OMISSIS) si attesta al di sotto (circa 5€), mentre gli altri operatori sono al di sopra (rispettivamente, 14€ OMISSIS, 17€ OMISSIS, 8€ OMISSIS). Questa seconda normalizzazione appare indicare una proporzionalità dei costi oltre alla dimensione della base clienti anche al tasso di utilizzo del servizio di assistenza telefonica.

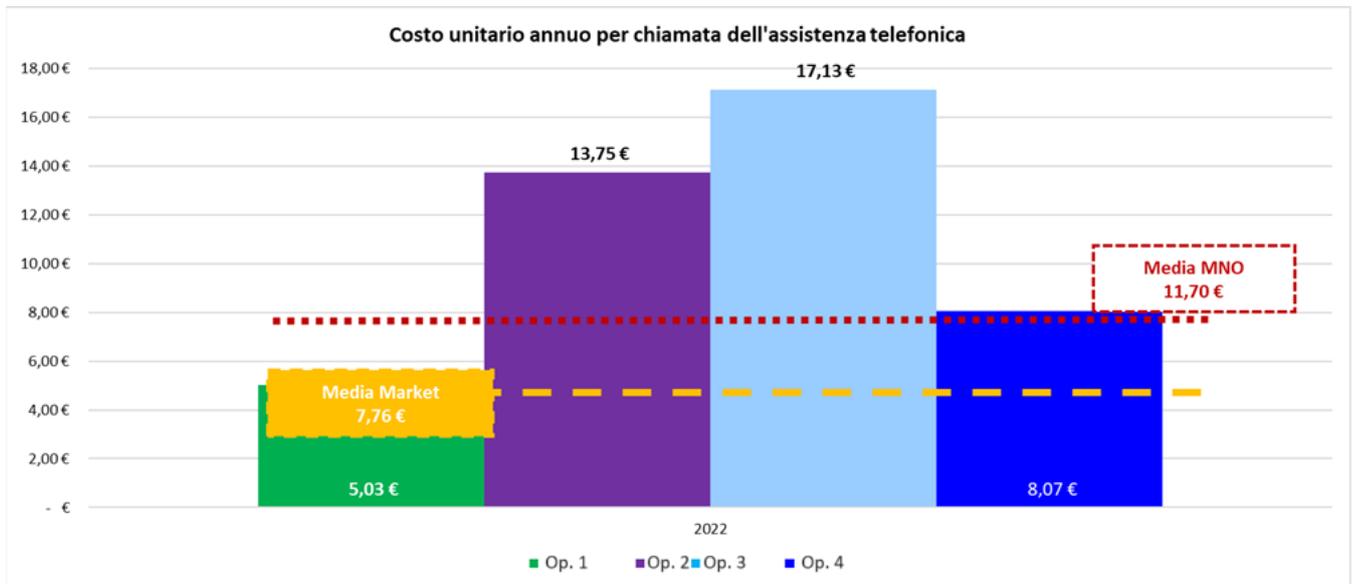


Figura 19: Costo unitario annuo per chiamata dei contatti telefonici

Poiché la struttura dei costi, come detto, è fortemente influenzata dal modello di business adottato nel settore dell'assistenza clienti (interno/esterno, marketing/caring, ecc.), può essere utile considerare i soli costi operativi dichiarati dagli operatori telefonici. In questo scenario, i costi operativi appaiono sostanzialmente allineati alla media complessiva del mercato (5,51€ annui per chiamata). Solo un MNO (OMISSIS) presenta un valore superiore, sebbene dello stesso ordine di grandezza degli altri MNO.

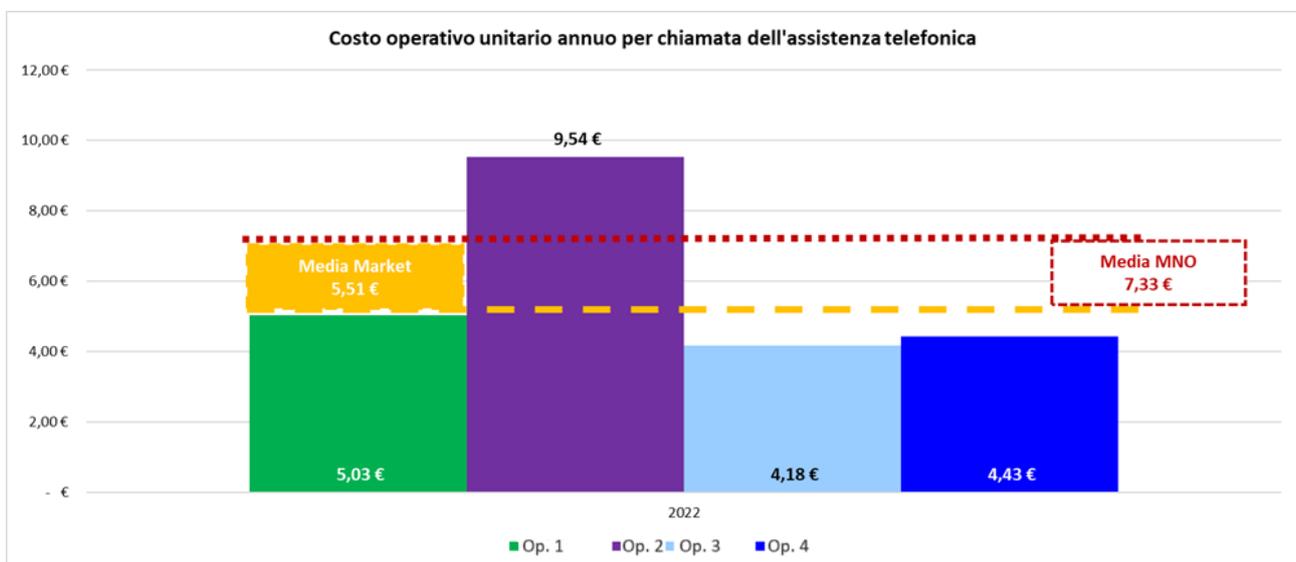


Figura 20: Costo operativo unitario annuo per chiamata dei contatti telefonici

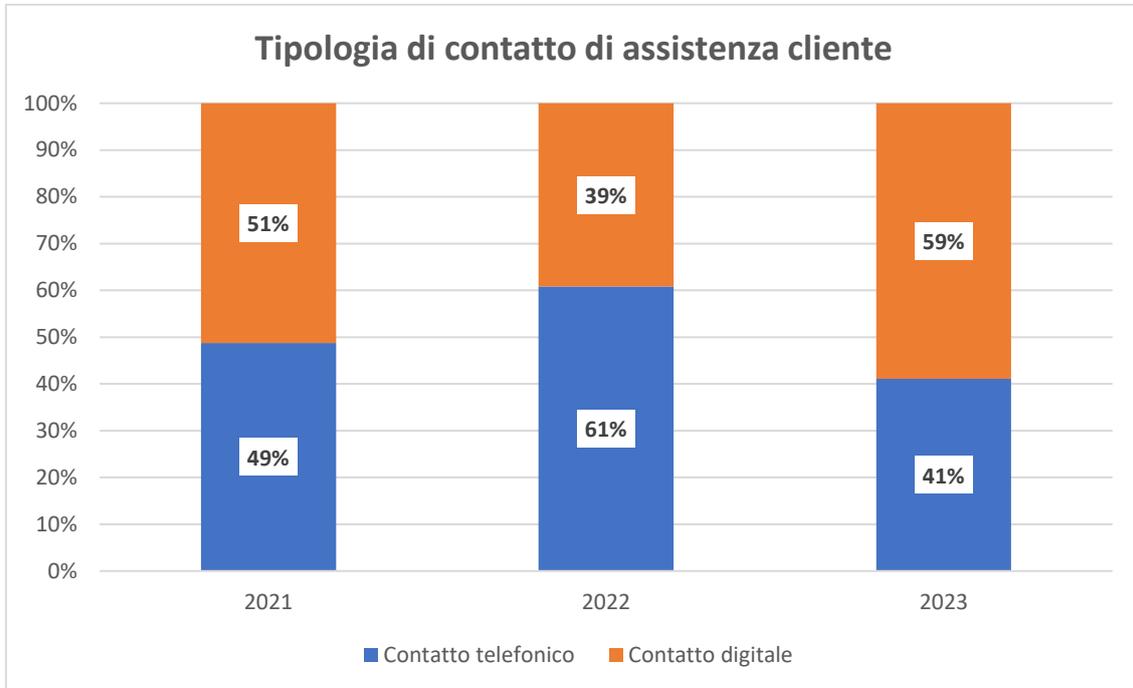
## 2 Assistenza OTT

### 2.1 Assistenza clienti per servizi media audiovisivi tramite contatto telefonico e digitale

Nella figura seguente si riporta la suddivisione della tipologia di contatto delle richieste di assistenza cliente per i servizi media audiovisivi pervenute agli operatori OTT per gli anni 2021-2023, sulla base

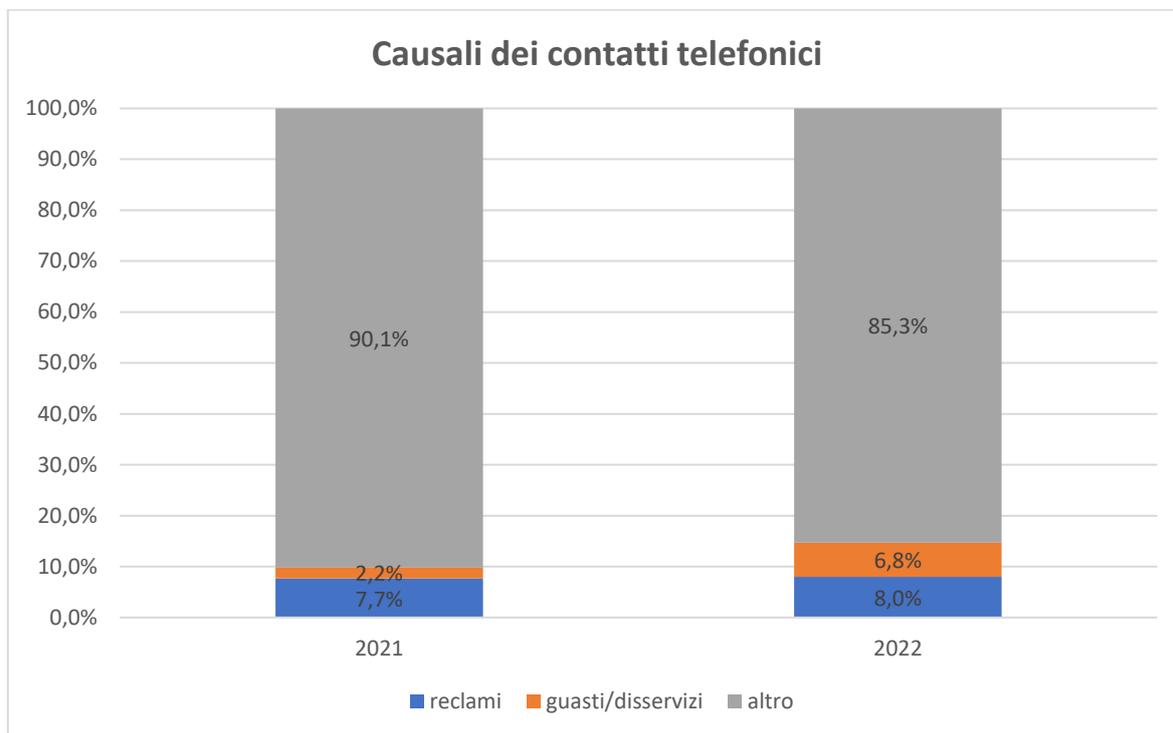
dei dati a disposizione. In particolare, i dati degli anni 2021-2022 sono relativi ad un operatore OTT (OMISSIS), mentre quelli del 2023 ad un altro operatore OTT (OMISSIS).

Si evidenzia un *trend* di crescita del contatto digitale, che, dopo la flessione del 2022, passa da circa il 51% del 2021 a oltre il 59% del totale delle richieste di assistenza per il 2023.



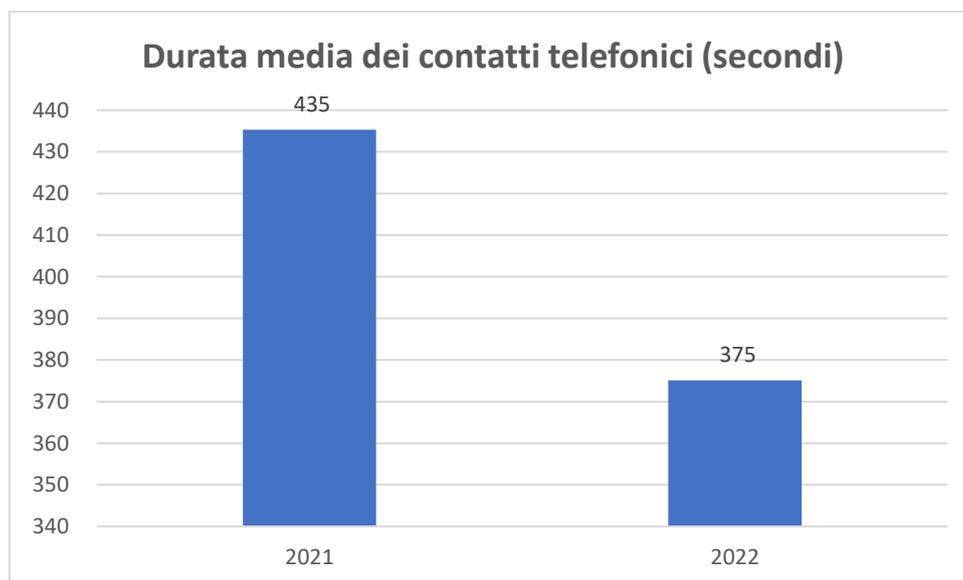
*Figura 21: Suddivisione percentuale delle richieste di assistenza cliente per servizi media audiovisivi ricevute dagli operatori OTT per contatti telefonici e digitali*

Nella figura seguente si riportano le causali dei contatti telefonici, distinte tra guasti/disservizi, reclami e altro. In generale, si osserva che i contatti per guasti/disservizi e reclamo rappresentano complessivamente meno del 15% dei contatti telefonici.



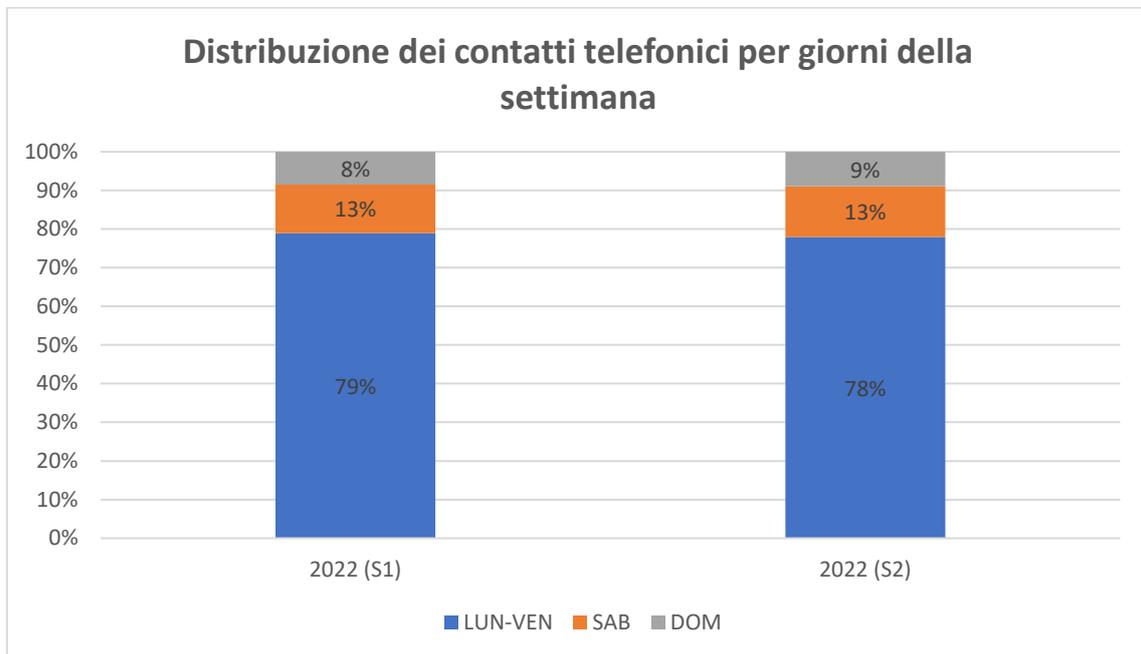
*Figura 22: Causali dei contatti telefonici ricevuti dagli OTT*

Nella figura seguente si riporta la durata media dei contatti telefonici ricevuti dagli OTT per gli anni 2021 e 2022. Si nota una decrescita di circa il 14% dal 2021 al 2022, con la durata media che passa da 435 secondi a 375 secondi.



*Figura 23: Durata media dei contatti telefonici*

Nella figura seguente si riporta il dettaglio semestrale, per l'anno 2022, delle richieste di assistenza cliente pervenute agli operatori OTT tramite contatto telefonico, in base ai giorni della settimana, distinguendo tra lunedì-venerdì, sabato e domenica-festivi. Si evidenzia che mediamente il 78% dei contatti telefonici avviene tra lunedì e venerdì, mentre il restante 22% è suddiviso tra sabato, domenica e festivi, con una leggera prevalenza del sabato (circa 13%).



*Figura 24: Distribuzione dei contatti telefonici per giorni della settimana*

## **2.2 Analisi economica dell'assistenza clienti**

Per quanto concerne il costo unitario medio annuo per cliente per il triennio 2020-2022 sostenuto dagli operatori OTT per l'assistenza clienti tramite contatto telefonico, sono stati forniti i dati da un solo operatore OTT (OMISSIS). Da tali dati emerge un costo unitario medio annuo per cliente per il triennio 2020-2022 pari a 0,24 €.

Per il costo unitario medio annuo per cliente per il triennio 2020-2022 sostenuto dagli operatori OTT per l'assistenza clienti tramite contatto digitale, sono stati forniti i dati da due operatori OTT (OMISSIS e OMISSIS). Da tali dati emerge un costo unitario medio annuo per cliente per il triennio 2020-2022 pari a 0,06 €.