

Allegato A alla delibera 79/09/CSP

Indicatori di qualità delle chiamate in entrata ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

Definizioni:

- 1) “Tempo di navigazione”: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall’utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo;
- 2) “Tempo di attesa”: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall’utente la scelta di parlare con un addetto del call center all’interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l’effettivo inizio della conversazione;
- 3) “Tasso di risoluzione dei reclami”: percentuale di reclami risolti senza che l’utente abbia la necessità di effettuare solleciti.

Servizi a cui si applicano gli indicatori di qualità:

Definizioni 1), 2) e 3): servizi fissi e mobili, anche pre-pagati

Metodi di rilevazione dei dati:

Definizione 1): censuaria - ad ogni modifica dell’IVR.

Definizione 2): censuaria - tutte le chiamate telefoniche entranti generate da terminali fissi e mobili ai servizi di assistenza clienti con risposta da parte di un addetto nel periodo di rilevazione.

Definizione 3): censuaria.

N.B. Per la definizione 2), sono inclusi i tempi trascorsi in attesa di parlare con l’addetto. Non sono inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell’addetto (per esempio il periodo di colloquio tra addetto e utente). Quando un operatore di

servizi di comunicazione elettronica affida il servizio di contatto telefonico a terzi, mantiene comunque la responsabilità di fornitura dei dati sulla qualità, ma può affidare la misurazione al soggetto incaricato del servizio, il quale dovrà fare misure separate per ciascun operatore con cui ha contratti.

Periodi di rilevazione dei dati:

Definizioni 1), 2) e 3):

1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;

1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;

1 gennaio-31 dicembre – annuale

Per gli operatori convergenti (fissi e mobili) che hanno un unico numero di assistenza clienti, l'intervallo di tempo relativo all'indicatore 1) sarà misurato a partire dal momento in cui il cliente effettua la scelta del ramo dell'IVR dedicato alla telefonia fissa o mobile.

Misure di rilevazione dei dati:

Definizione 1): media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo, ossia media, effettuata sulle rilevazioni del semestre, dei tempi minimi che intercorrono tra l'istante di accesso all'IVR e quello in cui l'utente è informato del codice dell'opzione "operatore" (la cui scelta consente cioè di parlare direttamente con un addetto per presentare un reclamo) ed è consentita la sua selezione. La misurazione è effettuata includendo anche 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 della struttura dell'IVR. Qualora un operatore abbia più numeri di assistenza o associ ad uno stesso numero diversi IVR strutturati in maniera differente si deve effettuare la media dei tempi minimi pesata sulla base delle chiamate terminate sull'operatore umano di ciascun numero di assistenza ovvero su ciascun diverso IVR. Solo nel caso in cui non sia utilizzato un IVR per alcun tipo di chiamata entrante, il valore rilevato si ritiene pari a zero.

Definizione 2):

a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti

b) percentuale di chiamate entranti per le quali il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

Definizione 3): percentuale di reclami per i quali vengono registrate un numero di chiamate > 1 prima della loro chiusura.

Unità di misura:

Definizioni 1) e 2), misura a): secondi

Definizioni 2), misura b), e 3): valore percentuale

Rapporti:

Definizioni 1), 2) e 3): separati per ciascun numero di assistenza

Date d'invio dei rapporti all'Autorità:

Definizioni 1), 2) e 3):

1° semestre - periodo 1 gennaio-30 giugno - entro 3 mesi (30 settembre)

2° semestre – periodo 1 luglio-31 dicembre - entro 3 mesi (31 marzo)

annuale – periodo 1 gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno (salvo proroghe mensili)