

ALLEGATO 3
(art.3, commi 1, lett. a e 2, lett. a)

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

Definizione dell'indicatore:

- 1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano¹;
- 2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto;
- 3) tempo totale di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Obbligatorietà dell'indicatore: Definizioni 1) e 2) Obbligatorio; Definizione 3) Facoltativo

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore: Definizioni 1), 2) e 3)

- 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;
- 1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;
- 1 gennaio-31 dicembre – annuale

Servizi a cui si applica: Definizioni 1), 2), e 3)

servizi pre-pagati e post-pagati

Rilevazione dei dati: Definizione 1) censuaria - ad ogni modifica dell'IVR

Definizioni 2) e 3)

censuaria - tutte le chiamate telefoniche entranti generate da terminali fissi e mobili ai servizi di assistenza clienti con risposta da operatore umano nel periodo di rilevazione.

N.B. Per la definizione 2), sono inclusi i tempi trascorsi in attesa di parlare 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).

Per la definizione 3), sono inclusi i tempi necessari per la navigazione nei sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore compresi i tempi trascorsi in attesa di parlare 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).

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.

Periodi di rilevazione: Definizioni 1), 2) e 3)

- 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;
- 1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;
- 1 gennaio-31 dicembre – annuale

Misure: Definizione 1) media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" ossia media, effettuata sulle rilevazioni del

¹ 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 Mobile.

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 operatore umano) 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 in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

Definizione 3)

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: Definizioni 1), 2) e 3)

misura a) secondi

Definizioni 2) e 3)

misure b) valore percentuale

Indicazioni obbligatorie: =

Rapporti: unico

Date d'invio dei rapporti all'Autorità: Definizione 1), 2) e 3)

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