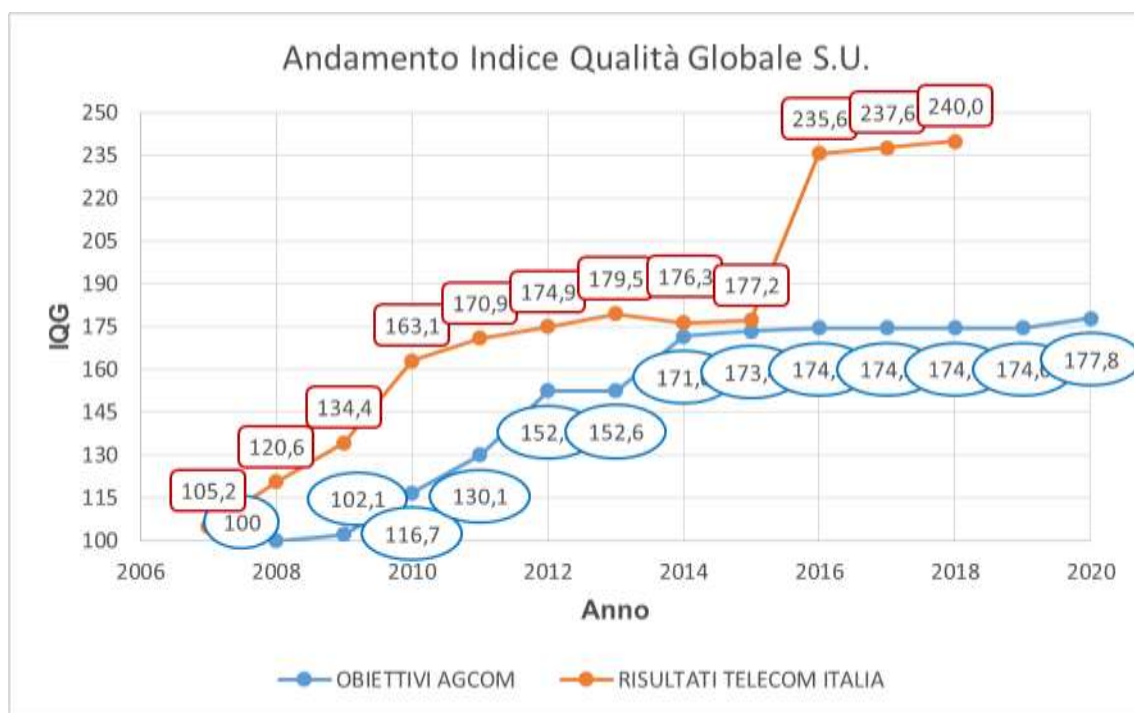


**Allegato B alla delibera n. 467/19/CONS**

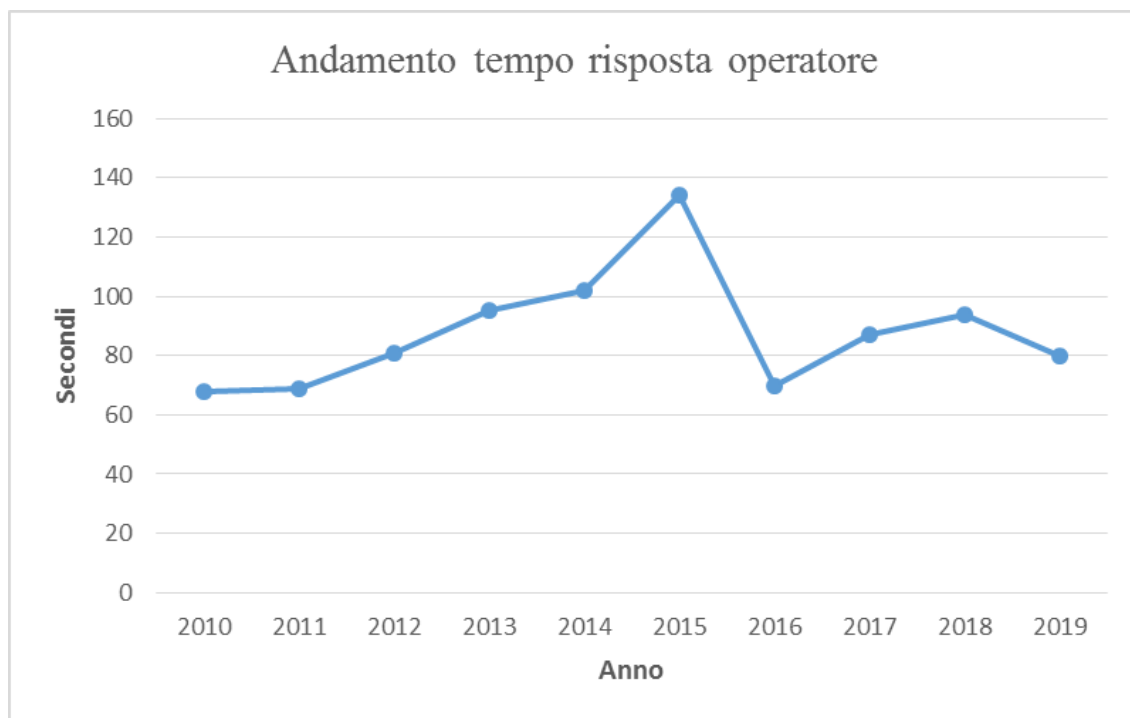
**Figura 1 – andamento dell'Indice di Qualità Globale del Servizio Universale**



**Tabella 1 – Evoluzione degli obiettivi di qualità e dei risultati conseguiti**

| Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti                                     | obiettivi 2015 | risultati 2015 | obiettivi 2016 | risultati 2016 | obiettivi 2017 | risultati 2017 | obiettivi 2018 | risultati 2018 | obiettivi 2019 | Risultati 1° sem 2019 |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------------|
| Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"                              | 50"            | 59"            | 50"            | 57"            | 70"            | 64"            | 70"            | 62"            | 70"            | 61"                   |
| Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti  | 70"            | 134"           | 70"            | 70"            | 70"            | 87"            | 70"            | 94"            | 70"            | 80"                   |
| Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | 47,00%         | 32,80%         | 47,00%         | 56,50%         | 45%            | 47,5%          | 45%            | 47,2%          | 45%            | 46,1%                 |

**Figura 2 – Evoluzione temporale dell’indicatore “Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta operatore”**



**Figura 3 - Evoluzione temporale dell’ indicatore “Percentuale di chiamate servite in meno di 20 secondi”**

