

Allegato B alla delibera n. 467/19/CONS

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

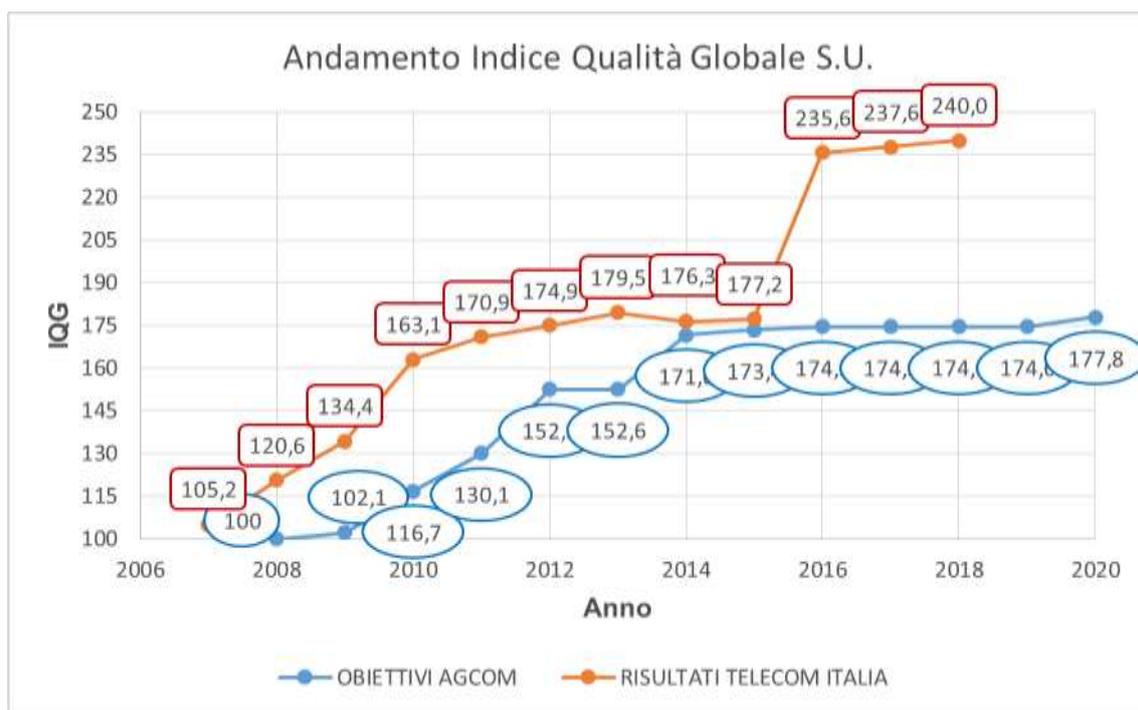


Tabella 1 – Evoluzione degli obiettivi di qualità e dei risultati conseguiti

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”

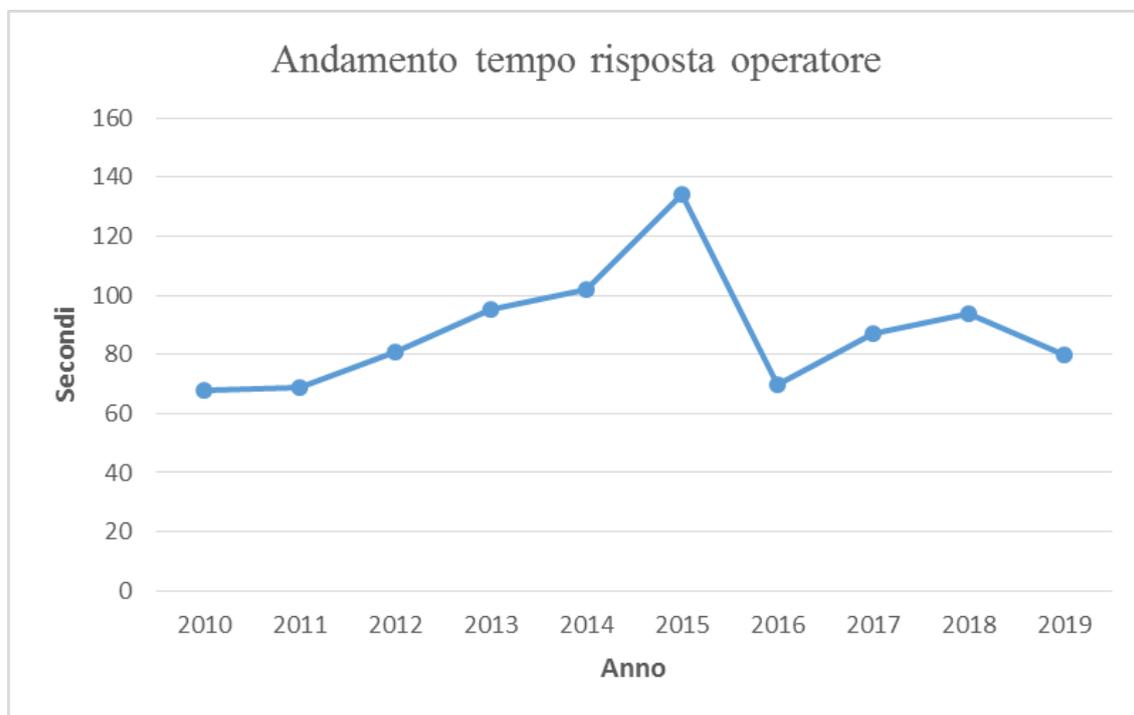


Figura 3 - Evoluzione temporale dell’ indicatore “Percentuale di chiamate servite in meno di 20 secondi”

