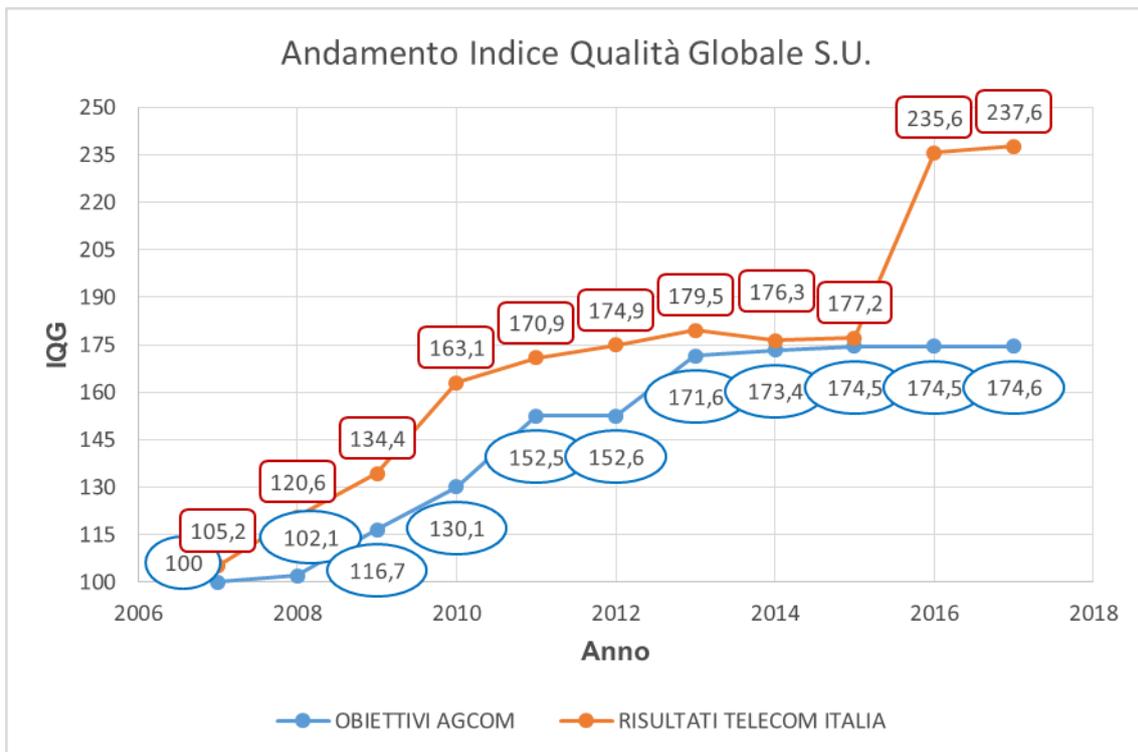




Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Allegato B alla delibera n. 588/18/CONS

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





Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	obiettivi 2013	risultati 2013	obiettivi 2014	risultati 2014	obiettivi 2015	risultati 2015	obiettivi 2016	risultati 2016	obiettivi 2017	risultati 2017	risultati 1° sem 2018
Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	55"	44"	50"	50"	50"	59"	50"	57"	70"	64"	59"
Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	70"	95"	70"	102"	70"	134"	70"	70"	70"	87"	76"
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	50,00%	42,20%	47,00%	35,90%	47,00%	32,80%	47,00%	56,50%	45%	47,5%	54,4%



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Figura 2 – Evoluzione temporale dell'indicatore circa il tempo minimo di risposta operatore

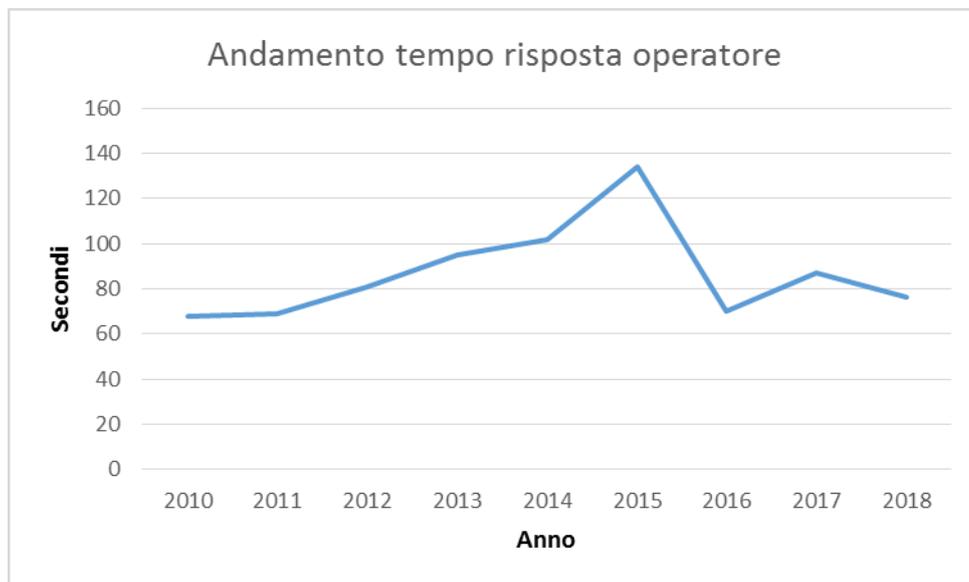


Figura 3 - Evoluzione temporale della percentuale di chiamate servite in meno di 20 secondi

