

COMUNICAZIONE DEL 18 DICEMBRE 2024

**“INDICAZIONI SULLA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI ASSISTENZA
CLIENTI PER L’ANNUALITÀ 2025, A SEGUITO DELL’ENTRATA IN VIGORE DELLA
DELIBERA N. 255/24/CONS”**

L’Autorità, in merito al raccordo tra la previgente e nuova normativa sulla rilevazione della qualità per l’assistenza clienti, chiarisce quanto segue:

- *per il primo semestre 2025 si applicano i KPI stabiliti dalla delibera n. 79/09/CSP. Dunque, entro il 31 dicembre 2024, dovranno essere comunicati gli obiettivi secondo la medesima delibera, che saranno considerati solo per il primo semestre;*
- *per la porzione di annualità residua dall’entrata in vigore della delibera n. 255/24/CONS, e cioè a partire dall’8 agosto 2025, la qualità andrà rilevata con i nuovi KPI, e gli obiettivi andranno comunicati contestualmente all’inizio del periodo di rilevazione;*
- *nella relazione annuale sulla qualità di cui alla delibera n. 179/03/CSP, andranno riportati i valori di rilevazione come sopradescritti.*