



**Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di call center
ANNO 2024**

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa forniti da BT Italia, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 79/09/CSP.

Per ogni indicatore sono riportati:

- la sua definizione;
- il metodo di misurazione;
- l'effettivo risultato raggiunto nel 2024 e nel 1° e 2° semestre 2024 dello stesso anno, laddove la normativa preveda anche la rilevazione semestrale.

Tempo di navigazione

Denominazione indicatore	Misura	Rilevazione 1° sem. 2024	Rilevazione 2° sem. 2024	Rilevazione Anno 2024
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, 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 la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	48 secondi	43 secondi	46 secondi

Definizione dell'indicatore:

Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo.

Periodi di rilevazione

1° semestre: dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre: dal 1° luglio al 31 dicembre;

Annuale: dal 1° gennaio al 31 dicembre.

Tempo di attesa

Denominazione indicatore	Misura	Rilevazione 1° sem. 2024	Rilevazione 2° sem. 2024	Rilevazione Anno 2024
Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	11 secondi	11 secondi	11 secondi
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	92%	87%	90%

Definizione dell'indicatore:

intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione.

Periodi di rilevazione

1° semestre: dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre: dal 1° luglio al 31 dicembre;

Annuale: dal 1° gennaio al 31 dicembre.

Tasso di risoluzione dei reclami

Denominazione indicatore	Misura	Rilevazione 1° sem. 2024	Rilevazione 2° sem. 2024	Rilevazione Anno 2024
Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	100%	100%	100%

Definizione dell'indicatore:

Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.

Periodi di rilevazione

1° semestre: dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre: dal 1° luglio al 31 dicembre;

Annuale: dal 1° gennaio al 31 dicembre.