

**Disciplina e qualità del servizio di assistenza clienti (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi
- DELIBERA 255/24/CONS –**

Servizio 119		
Indicatore	Misura	Anno 2026
Tempo medio di risposta dell'operatore	Media dei tempi di accesso alla risposta dell'addetto, calcolata considerando ciascuna chiamata al servizio clienti che abbia avuto risposta da parte di un operatore. La misurazione è effettuata includendo la somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato del contenuto e della struttura e dell'IVR.	150 sec
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi	Rapporto tra il numero delle chiamate a cui gli addetti hanno risposto entro 20 secondi e il numero totale di chiamate ricevute dal servizio clienti che devono avere risposta da parte di un operatore. La misurazione considera solo le chiamate in cui all'interno dell'IVR sia stata scelta l'opzione di parlare con un addetto. Dalla misura è escluso l'eventuale singolo messaggio preregistrato che comunica al cliente l'identificativo dell'operatore immediatamente prima del collegamento.	≥ 40 sec
Tempo di risoluzione dei reclami	La misura considera tutti i reclami ricevuti dall'operatore attraverso tutti i suoi canali di assistenza e che non siano stati respinti. Sono definite tre misure <ul style="list-style-type: none"> - Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto (ore) - Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto (ore) - Percentuale di reclami risolti nei termini previsti 	720H 1000H 95%