

Qualità dei servizi di call center per l'assistenza ai clienti - Delibera n. 79/09/CSP

OPERATORE: TIM

Anno di riferimento:	2023	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	X
			ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Servizio 187 (assistenza ai clienti residenziali di rete fissa)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	87
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	62
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	44,1
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	99,9
		Servizio 119 (assistenza ai clienti residenziali di rete mobile)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	56
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	71
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	37
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	99,9
		Servizio 191 (assistenza ai clienti affari di rete fissa e mobile)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	44
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	49
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	58,5
			Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	96,5

**Qualità dei servizi di call center per l'assistenza ai clienti - Delibera n. 79/09/CSP**

OPERATORE:	TIM			1° SEM.	
Anno di riferimento:	2023	Periodo di rilevazione dei dati:		2° SEM.	X
				ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Servizio 800.191.101 (numero verde integrato per l'assistenza ai clienti TOP) <sup>(2)</sup>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	15
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	4
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	94,7
		Servizio 800.121.121 (assistenza tecnica Impresa Semplice) <sup>(3)</sup>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	33
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	23
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	74,2
		Servizio 800.187.800 (assistenza tecnica al servizio TIM VISION) <sup>(4)</sup>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	74
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	98
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	22,7
		Servizio 800.191.102 (numero assistenza tecnica per la clientela Corporate) <sup>(3)</sup>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	33
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	16
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	87,6

**LEGENDA:**

Pe = Periodicità della rilevazione  
 r = S/A = Semestrale ed annuale

**NOTE:**

- (1) La misura relativa all'IVR è calcolata come "tempo medio di navigazione" e non come "tempo minimo di navigazione"
- (2) La gestione della clientela relativa alle grandi aziende è personalizzata e quindi ogni esigenza, compresi eventuali reclami, viene gestita sin da subito in continuo contatto con il cliente
- (3) Per sollecitare telefonicamente eventuali reclami legati a questa tipologia di servizi il canale telefonico è il 191
- (4) I dati sono disponibili fino al 27 luglio 2023, data di chiusura del del servizio. Per sollecitare telefonicamente eventuali reclami legati a questa tipologia di servizi il canale telefonico è il 187