

***Relazione sugli indicatori di qualità dei  
servizi di call center per l'assistenza  
alla clientela forniti da TIM e  
commercializzati col marchio KENA  
MOBILE***

***ANNO 2025***

Il presente documento riporta l'indicatore di qualità **per ciascuno dei servizi di call center di TIM e commercializzati col marchio KENA MOBILE che forniscono assistenza alla clientela**, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP, dalla delibera 79/09/CSP (abrogata a partire dall'8 agosto 2025) e dalla delibera 255/24/CONS (valida a partire dall'8 agosto 2025).

Nell'ambito dell'indicatore sono riportati:

- **le misure effettuate;**
- **i consuntivi del 1° semestre 2025 relativi agli indicatori definiti dalla delibera 79/09/CSP;**
- **i consuntivi del 2° semestre 2025 relativi agli indicatori definiti dalla delibera 255/24/CONS;**
- **la definizione dell'indicatore;**
- **le note esplicative di come sono rilevate le misure;**
- **i periodi di rilevazione.**

**Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti  
(Delibera 79/09/CSP)**

Indicatore	Misure	Obiettivi 1° sem. 2025	Consuntivi 1° sem. 2025
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti 181</b>	<b>Definizione 1)</b> – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	115 secondi	70 secondi
	<b>Definizione 2)</b> – Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti	45 secondi	133,33 secondi
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore a 20 secondi	55%	36,64%

**Definizione 1)**

L’intervallo di tempo tra il momento in cui (completata correttamente da parte dell’utente chiamante la selezione del numero di assistenza) la chiamata instradata dalla rete giunge il call center e l’istante in cui può essere selezionata dall’utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore. La misurazione è effettuata nell’ottica di un utente non informato della struttura dell’IVR.

**Definizione 2)**

L’intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata (all’interno dell’IVR) dall’utente chiamante la scelta che consente di parlare con l’operatore e l’istante in cui l’operatore risponde all’utente per fornire il servizio richiesto.

**Note**

- Nella **definizione 1)**:
  - o non sono inclusi i tempi di instradamento della chiamata sulla rete;
  - o la metodologia è censuaria, conteggia quindi tutte le chiamate che arrivano al servizio di assistenza nel periodo di rilevazione prima di accedere all’operatore;
  - o se nel periodo di riferimento l’IVR cambia una o più volte, la misura è data dalla media dei tempi di navigazione dei diversi IVR ponderata sulla base dei numeri di chiamate che sono giunte nei diversi periodi.
- Nella **definizione 2)**:
  - o le rilevazioni sono censuarie, prendendo in considerazione tutte le chiamate che ricevono risposta da parte di un operatore nel periodo di rilevazione;
  - o sono inclusi i tempi di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l’operatore. Non sono invece inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell’operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente).

**Periodi di rilevazione**

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

**Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti  
(Delibera 255/24/CONS)**

	<b>Indicatore</b>	<b>Misure</b>	<b>Obiettivi 2° sem. 2025</b>	<b>Consuntivi 2° sem. 2025</b>	<b>Consuntivi Anno 2025</b>
<b>187</b>	<b>Tempo medio di risposta dell'operatore</b>	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 misura è censuaria, considerando tutte le chiamate che hanno avuto risposta da parte di un operatore arrivate al servizio di assistenza nel periodo di riferimento.	150 secondi	1.000 secondi	1.000 secondi
	<b>Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi</b>	Misura censuaria calcolata dividendo il numero di chiamate a cui gli addetti hanno risposto entro 20 secondi per il numero totale di chiamate ricevute dal servizio clienti che devono avere risposta da parte di un operatore.	≥ 40%	8,52%	8,52%
	<b>Tempo di risoluzione dei reclami</b>	Tempo in ore entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	720H	8,40 ore	8,40 ore
		Tempo in ore entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	840H	339,03 ore	339,03 ore
		Percentuale di reclami risolti entro i tempi previsti	90%	99,44%	99,44%

**Tempo di medio di risposta dell'operatore: definizione**

Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto.

**Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi: definizione**

Percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero e dell'opzione dell'IVR dove applicabile

**Tempo di risoluzione dei reclami: definizione**

Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al cliente.

**Note**

- Nel **Tempo medio di risposta:** deve essere considerato il tempo minimo di accesso dell'IVR fino alla scelta effettuata per poter parlare con l'addetto, sommato con il tempo atteso dallo specifico utente per la risposta dell'addetto. Inoltre
  - o 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 dell'IVR;
  - o dal computo è escluso il messaggio che avvisa il cliente della gratuità del servizio ed il messaggio preregistrato che comunica al cliente l'identificativo dell'operatore immediatamente prima del collegamento;
  - o dal computo sono esclusi i messaggi straordinari riferiti ad avvisi per disservizi generalizzati (scioperi, indisponibilità dei sistemi, ecc.) inseriti per periodi di tempo limitati.
- Nel **Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi:** valgono le seguenti indicazioni
  - o sono state considerate solo le chiamate in cui all'interno dell'IVR sia stata scelta dall'utente l'opzione di parlare con un operatore;

- sono esclusi i tempi di navigazione all'interno dell'IVR, dalla sua risposta fino alla selezione da parte dell'utente dell'opzione con cui chiede di essere messo in contatto con un operatore;
  - è escluso il messaggio preregistrato che comunica al cliente l'identificativo dell'operatore immediatamente prima del collegamento.
- Nel **Tempo di risoluzione dei reclami**: valgono le seguenti indicazioni
- Le misure sono censuarie, considerando tutti i reclami ricevuti dall'operatore attraverso il canale di assistenza in considerazione e che non sono stati respinti;
  - Nel caso in cui la comunicazione scritta dell'esito del reclamo presentato viene inviata al cliente mediante raccomandata a/r, è stato considerato come istante di termine quello in cui la causa del reclamo è stata risolta, escludendo dal calcolo il tempo di invio della comunicazione

**Periodi di rilevazione**

2° semestre= dal 1 luglio (solo per il 2025 il periodo di validità degli indicatori parte dall'8 agosto) 31 dicembre

Annuale = dal 1 gennaio (solo per il 2025 il periodo di validità dell'indicatore parte dall'8 agosto) al 31 dicembre