



Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di assistenza clienti Delibera 255/24/CONS

ANNO 2025

Il documento riporta gli indicatori di qualità dei servizi forniti da ho.Mobile, in base a quanto stabilito dall'art. 8 dell'Allegato A alla delibera n. 255/24/CONS.

Per ogni indicatore sono riportati:

- le misure effettuate;
- gli obiettivi per il 2025 fissati in relazione a ciascuna misura;
- il consuntivo relativo al 2° semestre¹ per utenze mobili;
- la definizione dell'indicatore;
- le note esplicative di come sono rilevate le misure;
- i periodi di rilevazione.

¹ Cfr. Per l'anno 2025 i resoconti sono relativi al II semestre 2025/al periodo 8 agosto-31 dicembre in quanto la Delibera 255/24/CONS è entrata in vigore in data 08/08/2025.

Tempo medio di risposta dell'operatore

<i>Indicatori servizio clienti 192121</i>		Obiettivi 2025	Consuntivo II semestre 2025
Tempo medio di risposta dell'operatore - 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.	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 - Unità di misura secondi	150	122

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.

Note

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.

Nel caso in cui per rispondere alla chiamata sia utilizzato un IVR, per ciascun utente che sia stato messo in comunicazione con un operatore, deve essere considerato il tempo minimo di accesso in quello specifico IVR fino alla scelta effettuata per poter parlare con l'addetto, sommato con il tempo atteso dallo specifico utente per la risposta dell'addetto. Valgono inoltre le seguenti prescrizioni:

- 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;
- dal computo è escluso il messaggio che avvisa il cliente della gratuità del servizio;
- dal computo possono essere esclusi eventuali messaggi straordinari, riferiti ad avvisi per disservizi generalizzati, scioperi, indisponibilità di sistemi, che l'Operatore dovesse inserire per periodi di tempo limitati;



- dalla misura è escluso l'eventuale singolo messaggio preregistrato che comunica al cliente l'identificativo dell'operatore immediatamente prima del collegamento.

Nel caso in cui per rispondere alla chiamata non sia utilizzato un IVR, per ciascun utente che sia stato messo in comunicazione con un operatore, deve essere considerato il tempo che questo ha atteso da quando il numero del servizio clienti ha iniziato a squillare a quando l'addetto ha risposto alla chiamata.

La misura è censuaria, considerando tutte le chiamate che hanno ricevuto risposta da parte di un operatore arrivate al servizio di assistenza nel periodo di riferimento.

Unità di misura:

Secondi.

Periodi di rilevazione dei dati:

1° gennaio - 31 dicembre – annuale

Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi

<i>Indicatori servizio clienti 192121</i>		Obiettivi 2025	Consuntivo II semestre 2025
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi - 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 o dell'opzione dell'IVR dove applicabile.	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%	47%



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 o dell'opzione dell'IVR dove applicabile.

Note

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.

Nel caso in cui sia utilizzato un IVR, valgono le seguenti prescrizioni:

- devono essere considerate solo le chiamate in cui all'interno dell'IVR sia stata scelta un'opzione con cui l'utente richiede di essere messo in comunicazione con un operatore;
- tutti i tempi di navigazione all'interno dell'IVR, dalla sua risposta fino alla selezione da parte dell'utente dell'opzione con cui richiede di essere messo in comunicazione con un operatore, devono essere esclusi;
- dalla misura è escluso l'eventuale singolo messaggio preregistrato che comunica al cliente l'identificativo dell'operatore immediatamente prima del collegamento.

Nel caso in cui per rispondere alla chiamata non sia utilizzato un IVR, deve essere considerato il tempo che l'utente ha atteso da quando il numero del servizio clienti ha iniziato a squillare.

Unità di misura:

Percentuale, con due cifre decimali.

Periodi di rilevazione dei dati:

1° gennaio - 31 dicembre – annuale

Tempo di risoluzione dei reclami

<i>Indicatori utenze mobili - Canale Telefonico</i>		Obiettivi 2025	Consuntivo II semestre 2025
Tempo di risoluzione dei reclami - 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.	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto - Unità di misura ore	912	138.4
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto - Unità di misura ore	936	156.4
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	95%	100%

<i>Indicatori utenze mobili - Documentale (PEC - Raccomandata)</i>		Obiettivi 2025	Consuntivo II semestre 2025
Tempo di risoluzione dei reclami - 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.	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto - Unità di misura ore	912	21
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto - Unità di misura ore	936	24
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	95%	100%

<i>Indicatori utenze mobili - e-mail</i>		Obiettivi 2025	Consuntivo II semestre 2025
Tempo di risoluzione dei reclami - 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.	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto - Unità di misura ore	912	100.2
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto - Unità di misura ore	936	113.4
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	95%	100%

**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

Sono definite tre misure:

- a) tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto;
- b) tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto;
- c) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti.

Nel caso in cui la comunicazione scritta dell'esito del reclamo presentato viene inviata al cliente mediante comunicazioni tradizionali (raccomandata a/r), si considera come istante di termine quello in cui la causa del reclamo è stata risolta, non considerando il tempo di invio della comunicazione.

Le misure sono censuarie, considerando tutti i reclami ricevuti dall'operatore attraverso tutti i suoi canali di assistenza e che non siano stati respinti.

Unità di misura:

Per le misure a) e b): ore;

per la misura c): valore percentuale.

Periodi di rilevazione dei dati:

1° gennaio - 31 dicembre – annuale