

OBIETTIVI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI AXERA PER L'ANNO 2025

Combinato (Del. 79/09/CSP Allegato B per il primo semestre, Del. 255/24/CON Allegati 1 e 3 al regolamento per il secondo semestre)

Per l'anno 2025, Axera adotta i seguenti obiettivi di qualità:

Primo semestre 2025 (Rif. Del. 79/09/CSP, allegato B)

Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto

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.

- Obiettivo prefissato: 12 secondi.

Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta

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

- Tempo medio di risposta alle chiamate entranti, obiettivo prefissato: 12 secondi.
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo è inferiore a 20 secondi, obiettivo prefissato: 60%.

Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza

- Obiettivo prefissato: 90%.

Secondo semestre 2025 (dal 08/08/2025 al 31/12/2025)

Indicatori di qualità delle chiamate ai servizi di assistenza clienti

(Allegato 1 al regolamento delibera n. 255/24/CONS)

Clientela Residenziale, brand Ovunque – Numero assistenza 192020

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.

- Obiettivo prefissato: 70 secondi.

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.

- Obiettivo prefissato: 40%

Clientela Business – Numero assistenza 192100

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.

- Obiettivo prefissato: 70 secondi.

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.

- Obiettivo prefissato: 40%

Indicatori di qualità delle chiamate ai servizi di assistenza clienti (Allegato 3 al regolamento delibera n. 255/24/CONS)

Clientela Residenziale e Business – Canale unico OsTicket

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:

- Obiettivo prefissato: 120 ore.

tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto:

- Obiettivo prefissato: 200 ore.

Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti:

- Obiettivo prefissato: 90%

Indicatore	Fonte dati
79/09/CSP Allegato B	CRM Axera (Delivery - Billing) Centralino (CNCA)
79/09/CSP Allegato B	Trouble Ticketing CRM Axera (CNCA - Centro Nazionale Configuration Assurance)
255/24/CONS Allegato 1	CRM Axera (Delivery - Billing) Centralino (CNCA)
255/24/CONS Allegato 3	Trouble Ticketing CRM Axera (CNCA - Centro Nazionale Configuration Assurance)