

## OBIETTIVI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI PER L'ANNO 2026

(Rif. Del. 255/24/CONS, allegati al regolamento 1 e 3)

Per l'anno 2026, Axera adotta i seguenti obiettivi di qualità:

### 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: 25 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: 25 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 “Operatore Umano”**

#### **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: 150 ore.

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

- Obiettivo prefissato: 240 ore.

#### **Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti:**

- Obiettivo prefissato: 90%

### **Clientela Residenziale e Business – Canale “Email/PEC”**

#### **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: 90 ore.

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

- Obiettivo prefissato: 150 ore.

#### **Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti:**

- Obiettivo prefissato: 80%



## Clientela Residenziale e Business – Canale “Area Personale (web)”

### 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: 160 ore.

#### Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti:

- Obiettivo prefissato: 70%

## Clientela Residenziale e Business – Canale “Sofia (Chatbot web)”

### 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: 90 ore.

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

- Obiettivo prefissato: 150 ore.

#### Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti:

- Obiettivo prefissato: 70%



Indicatore	Fonte dati
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)



**Axera S.p.A.**

**Telecomunicazioni e Soluzioni ICT**  
www.axera.it - 192 100

**VICENZA**

Via Enrico Fermi, 235/249

**DUEVILLE (VI)**

Via Marosticana, 279

**MONTECCHIO MAGGIORE (VI)**

Via Madonnetta, 215 | Viale Trieste, 46

**SAN BONIFACIO (VR)**

Località Crosaron, 18/C