

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

OPERATORE:	TIM (servizio di assistenza per i clienti titolari di offerte con il logo KENA)		
		1° SEM.	
Anno di riferimento:	2023	Periodo di rilevazione del	2° SEM.
			ANNO Intero
			X

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 181	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	secondi	65
			Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	88
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	53

**LEGENDA:** Per = Periodicità della rilevazione      S/A = Semestrale ed annuale