



## Delibera n. 254/04/CSP - Relazione Annuale 2020 sugli indicatori di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center)

Con riferimento agli artt. 10 comma 1 lett. b) dell'Allegato A alla Delibera n. 179/03/CSP recante "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e 5 comma 1 della Delibera n. 79/09/CSP recante "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche", di seguito vengono forniti i risultati raggiunti nel 2020 da Sky Italia S.r.l. (di seguito anche "Sky"), in merito ai sotto riportati indicatori di qualità, relativamente alla propria offerta "Sky Wifi" di servizi di accesso ad Internet e di servizi aggiuntivi che utilizzano il protocollo IP.

La presente Relazione verrà pubblicata sul sito di Sky <https://www.sky.it/info/moduli-contrattuali>

Il presente documento riporta gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi effettivi risultati raggiunti nell'anno solare 2020.

N.	INDICATORI	DEFINIZIONE E MISURE	OBIETTIVI 2020	RISULTATO ANNUALE 2020 <sup>1</sup>
1.	<b>Tempo di navigazione</b>	Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo.	70 secondi	42 secondi (tempo minimo)
2.	<b>Tempo di attesa (tempo di risposta operatore)</b>	Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione. a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti b) Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	a) 80 secondi  b) 30%	a) 55 secondi  b) 58%
3.	<b>Tasso di risoluzione reclami</b>	Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.	80%	95%

<sup>1</sup> Per il 2020 il dato del 2° semestre coincide con il dato annuale, considerando la data di lancio del servizio Sky Wifi.

