



INDICATORE	RISULTATI 2013
Tempo di navigazione 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.	n.a.
Tempo di attesa 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.	n.a.
Tasso di risoluzione dei reclami Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.	92,6