



INDICATORE	RISULTATI 2014
<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.	n.a.
<b>Tempo di attesa</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.	n.a.
<b>Tasso di risoluzione dei reclami</b> Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.	95,1