

INDICATORE	Misura	Unità di misura	OBIETTIVI 2021
<p>Tempo di navigazione</p> <p>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.</p>	media dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	17
<p>Tempo di attesa</p> <p>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.</p>	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	13
	percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	92,00%
<p>Tasso di risoluzione dei reclami</p> <p>Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.</p>	Percentuale	%	91,00%