CDLAN

Obiettivi di qualità per l'anno 2025
Delibera n. 255/24/CONS - Allegati 1 e 3

Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo (in secondi) ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto.		**12"**
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi	Percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero o dell'opzione dell'IVR dove applicabile.		**100%**
Tempo di risoluzione dei reclami	Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al cliente.	a) Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	**60 ore**
		b) Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	**72 ore**
		c) Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	**100%**