



Milano, 26/06/2014

Inviata via PEC: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

Anticipata via e-mail a: [direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it);

p.c.: [d.dinapoli@agcom.it](mailto:d.dinapoli@agcom.it); [s.delgrosso@agcom.it](mailto:s.delgrosso@agcom.it); [f.flaviano@agcom.it](mailto:f.flaviano@agcom.it); [dvecqos@agcom.it](mailto:dvecqos@agcom.it);

**Spett.Le**

**Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni**

**Direzione tutela dei consumatori**

Centro Direzionale, Isola B5

Torre Francesco

80143 – NAPOLI

**Oggetto: Delibera 79/09/CSP - Risultati Effettivi Anno 2013 - NGI S.p.A.**

Spett.Le Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni,

in ottemperanza a quanto prescritto dalle Delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 79/09/CSP (Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto – call center – nel settore delle comunicazioni elettroniche) e s.m.i. e n. 179/03/CSP (Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni) e s.m.i., NGI S.p.a. trasmette la presente relazione concernente gli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l’anno 2013. La medesima relazione viene pubblicata sul sito istituzionale [www.ngi.it](http://www.ngi.it), nella sezione dedicata alla qualità dei servizi internet unitamente alla carta dei servizi ed alle rilevazioni annuali e semestrali.

Di seguito i dati relativi a ciascun indicatore.

**Indicatore 1:** tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervalli di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l’istante in cui può essere selezionata dall’utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo. Il valore obiettivo previsto dalla carta dei servizi è un tempo medio, pesato rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell’IVR alla scelta “operatore umano” per presentare un reclamo, è pari a 30 secondi. Segue il risultato raggiunto:

- Valore medio rilevato: 28,13 secondi.

**Indicatore 2** - Tempo di risposta dell’addetto dopo la selezione da parte del dell’utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall’utente chiamante la scelta “addetto” all’interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l’istante in cui l’addetto risponde all’utente per fornire il servizio richiesto.

Il valore obiettivo previsto dalla carta dei servizi per i tempi medi di risposta alle chiamate entranti è di 65 secondi con una percentuale di risposte inferiori a 20 secondi pari al 45%.



Seguono i risultati raggiunti:

- Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 59,10 secondi;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 49,85%.

**Indicatore 3** - Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza. Per tale indicatore il valore obiettivo previsto dalla carta dei servizi è inferiore al 65%.

Di seguito il risultato raggiunto:

- Percentuale di reclami risolti nel rispetto del parametro sopra indicato: 56,05%.

Nel rimanere a disposizione per ulteriori chiarimenti in merito, l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

**NGI S.p.A.**