

## Relazione parametri qualità servizi di assistenza clienti Anno 2025 - EOLO S.p.A.

Il documento riporta gli indicatori di qualità dei servizi di call center forniti da EOLO S.p.A., in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 255/24/CONS.

Nell'ambito della presente relazione EOLO rappresenta che il periodo di rilevazione dei parametri della qualità dei servizi di assistenza clienti non corrisponde alla piena annualità, bensì ricomprende esclusivamente il lasso di tempo che va dall'8 agosto 2025 al 31 dicembre 2025.

\*\*\*

**Tempo medio di risposta dell'operatore:** intervallo di tempo 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.

- Valore medio rilevato: 175 secondi a fronte di un obiettivo inferiore ai 145 secondi

**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.

- Valore medio rilevato: 54,48% a fronte di un obiettivo pari al 55%

**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.

Sono definite tre misure:

- a) tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto;
- b) tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto;
- c) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti.

- I valori medi rilevati sono i seguenti:
  - a) in relazione al tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto è stato rilevato un valore medio di 69,60 ore a fronte di un obiettivo di 80 ore;

- b) in relazione al tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto è stato rilevato un valore medio di 142,43 ore a fronte di un obiettivo di 150 ore;
- c) in relazione alla percentuale di reclami risolti entro i termini previsti è stato rilevato un valore medio del 99,24% a fronte di un obiettivo pari al 99,5%.