

Spett.Le
 Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni
 Direzione tutela dei consumatori
 Centro Direzionale, Isola B5
 80143 – NAPOLI

Oggetto: Delibera 79/09/CSP - Risultati Effettivi Anno 2016 – AlternatYva srl

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., AlternatYva srl. trasmette la presente relazione concernente gli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2016. La medesima relazione viene pubblicata sul sito istituzionale www.alternatyva.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.

Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 0699344300 (assistenza ai servizi di connessione internet da postazione fissa e tramite sim solo dati AlternatYva Mobile e telefonia VoIP, rivolti alla clientela residenziale)

| Denominazione indicatore | Misura | Obiettivo | Risultato |
|---|--|------------|------------|
| Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo 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 | media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo | 20 secondi | 35 secondi |
| Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte 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 | a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti | 50 secondi | 25 secondi |
| | b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | 45 % | 53 % |
| Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza | Percentuale | 80 % | 64 % |

Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 0694443990 (assistenza riservata alla clientela Business)

| Denominazione indicatore | Misura | Obiettivo | Risultato |
|---|--|------------|------------|
| Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo 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 | media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo | 20 secondi | 32 secondi |
| Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte 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 | a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti | 50 secondi | 35 secondi |
| | b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | 45 % | 53 % |
| Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza | Percentuale | 80 % | 63 % |

Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 0699340444 (assistenza al servizio di connessione internet mediante la sim solo dati *Radio Radio mobile* rivolto alla clientela residenziale)

| Denominazione indicatore | Misura | Obiettivo | Risultato |
|---|--|------------|------------|
| Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo 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 | media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo | 20 secondi | 35 secondi |
| Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte 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 | a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti | 50 secondi | 25 secondi |
| | b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | 45 % | 53 % |
| Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza | Percentuale | 80 % | 64 % |

Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 0699340101 (assistenza al servizio di connessione internet mediante sim solo dati rivolto alla clientela "Saponetta del tifoso Giallorosso")

| Denominazione indicatore | Misura | Obiettivo | Risultato |
|---|--|------------|------------|
| Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo 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 | media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo | 20 secondi | 35 secondi |
| Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte 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 | a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti | 50 secondi | 25 secondi |
| | b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | 45 % | 53 % |

| | | | |
|--|-------------|------|------|
| l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto | | | |
| Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza | Percentuale | 80 % | 64 % |

Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 0699344550 (assistenza al servizio di connessione internet mediante sim solo dati rivolto alla clientela "Saponetta del tifoso Biancoceleste")

| Denominazione indicatore | Misura | Obiettivo | Risultato |
|---|--|------------|------------|
| Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo 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 | media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo | 20 secondi | 35 secondi |
| Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte 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 | a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti | 50 secondi | 25 secondi |
| | b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | 45 % | 53 % |
| Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza | Percentuale | 80 % | 64 % |

Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 0691511115 (assistenza al servizio di connessione internet mediante sim solo dati rivolto alla clientela "Saponetta di Studio 93")

| Denominazione indicatore | Misura | Obiettivo | Risultato |
|---|--|------------|------------|
| Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo 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 | media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo | 20 secondi | 35 secondi |
| Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte 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 | a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti | 50 secondi | 25 secondi |
| | b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | 45 % | 53 % |
| Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza | Percentuale | 80 % | 64 % |

Cordiali saluti

AlternatYva srl