

Allegato B alla delibera 79/09/CSP

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 1, lett. b) della delibera n. 79/09/CSP del 14 maggio 2009

OPERATORE: SKY ITALIA

CALL CENTER:

Anno di riferimento: 2025	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
		2° SEM.	
		ANNO	2025

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
1 - 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	secondi	47,4
2 - 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	secondi	93
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	39,0%
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	Percentuale	%	97,4%

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici

OPERATORE	Sky Italia S.r.l.
CALL CENTER ³ :	170
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁴	8 agosto – 31 dicembre 2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	141,94 secondi
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	60,61%

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi ai reclami

OPERATORE	Sky Italia S.r.l.
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁹	8 agosto – 31 dicembre 2025

Canale telefonico:

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	238
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	303
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	98,7%

Canale digitale:

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	215
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	316
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	99,4%

Canale cartaceo:

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	264
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	286
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	94,3%