



Delibere nn. 79/09/CSP e 255/24/CONS
Relazione Annuale 2025 sugli indicatori di qualità dei servizi assistenza clienti

Con riferimento agli artt. 10 comma 1 dell'Allegato A alla Delibera n. 179/03/CSP recante "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", 5 comma 1 della Delibera n. 79/09/CSP recante "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche", nonché dell'art. 8 dell'Allegato A alla Delibera n. 255/24/CONS, recante "Disciplina e qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi media audiovisivi", di seguito vengono forniti, per i rispettivi periodi di vigenza delle Delibere sopra richiamate anche alla luce del Chiarimento del 18 dicembre 2024, i risultati raggiunti nel 2025 da Sky Italia S.r.l. (di seguito anche "Sky"), in merito ai sotto riportati indicatori di qualità, relativamente alla propria offerta "Sky Wifi" di servizi di accesso ad Internet e di servizi aggiuntivi che utilizzano il protocollo IP.

La presente Relazione è pubblicata sul sito di Sky <https://www.sky.it/info/qualita-servizi-sky-wifi>

Il presente documento riporta gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi effettivi risultati raggiunti nell'anno solare 2025.

TABELLA DEGLI INDICATORI RELATIVI AL PERIODO DI VIGENZA DELLA DELIBERA N. 79/09/CSP				
N.	INDICATORI	DEFINIZIONE E MISURE	OBIETTIVI	RISULTATO
1.	Tempo di navigazione	Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo.	60 secondi	47,4 secondi
2.	Tempo di attesa (tempo di risposta operatore)	Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione. a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti b) Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	a) 80 secondi b) 45%	a) 93 secondi b) 39%
3.	Tasso di risoluzione Reclami	Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.	80%	97,4%

TABELLA DEGLI INDICATORI RELATIVI AL PERIODO DI VIGENZA DELLA DELIBERA N. 255/24/CONS				
N.	INDICATORI	DEFINIZIONE E MISURE	OBIETTIVI	RISULTATI
1.	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. Si ottiene come la media dei tempi di accesso alla risposta dell'addetto, calcolata considerando ciascuna chiamata al servizio clienti che abbia avuto risposta da parte di un operatore. La misurazione è effettuata includendola somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato del contenuto e della struttura e dell'IVR.	≤ 150 secondi	141,94 secondi
2.	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. Misura censuaria calcolata dividendo il numero di chiamate a cui gli addetti hanno risposto entro 20 secondi, per il numero totale di chiamate ricevute dal servizio clienti che devono avere risposta da parte di un operatore. Nel caso in cui sia utilizzato un IVR, la misurazione considera solo le chiamate in cui all'interno dell'IVR sia stata scelta l'opzione di parlare con un addetto. Dalla misura è escluso l'eventuale singolo messaggio preregistrato che comunica al cliente	$\geq 40\%$	60,61%



		l'identificativo dell'operatore immediatamente prima del collegamento.			
3.	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. Misura: 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) Canale telefonico	a) ≤432 ore b) ≤480 ore c) ≥ 95%	a) 238 ore b) 303 ore c) 98,7%
			ii) Canale digitale	a) ≤ 312 ore b) ≤ 432ore c) ≥ 97%	a) 215 ore b) 316 ore c) 99,4%
			iii) Canale documentale	a) ≤ 312 ore b) ≤ 432ore c) ≥ 97%	a) 264 ore b) 286 ore c) 94,3%