



Imola, 30 giugno 2025

Inviata via PEC: agcom@cert.agcom.it

Anticipata via e-mail a: direzionetutelaconsumatori@agcom.it
dveccqos@agcom.it

Spett.le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione tutela dei consumatori
Centro Direzionale, Isola B5
Torre Francesco
80143 – NAPOLI

Oggetto: Delibera 79/09/CSP - Risultati Effettivi Anno 2024 - HERABIT 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., HERABIT S.p.a. trasmette la presente relazione concernente gli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l’anno 2024. La medesima relazione viene pubblicata sul sito istituzionale www.herabit.com 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 nell’anno, dei tempi minimi di accesso nell’IVR alla scelta “operatore umano” per presentare un reclamo.

Obiettivo 2024	Valore Consuntivato 2024
50 sec.	50 sec.

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.

Obiettivo 2024	Valore Consuntivato 2024
a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti (in secondi): 50	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti (in secondi): 94.5
b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 33%	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 30%

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.

Obiettivo 2024	Valore Consuntivato 2024
64 %	50%

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

HERABIT S.p.a.