

**Relazione Annuale sulla Qualità dei Servizi di Assistenza Clienti – Anno 2025**

Ai sensi della Delibera AGCOM n. 255/24/CONS

**1. Introduzione e Quadro Normativo**

In conformità a quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) con la delibera n. 255/24/CONS ("Qualità del servizio di assistenza clienti nel settore delle comunicazioni elettroniche"), i fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche che offrono un servizio di assistenza ai clienti (customer care) sono tenuti a pubblicare sul proprio sito web e a trasmettere all'Autorità una relazione annuale. Il presente documento descrive gli indicatori di qualità, i relativi metodi di misurazione, gli standard prefissati e i risultati effettivi conseguiti da Medianet srl nel periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2025, adottando le metriche definite dall'Allegato A della suddetta delibera.

**2. Descrizione degli indicatori utilizzati da Medianet per rilevare direttamente la qualità dei propri servizi che forniscono assistenza ai clienti senza l'utilizzo di call center**

Di seguito vengono analizzati gli indicatori obbligatori relativi alla qualità del servizio di assistenza telefonica fornito da Medianet srl.

| INDICATORE                                                                                                                                                                                                                   | DESCRIZIONE                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tempo medio di risposta dell'operatore</b>                                                                                                                                                                                | È il tempo, misurato in secondi, che intercorre tra il momento in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui il cliente viene messo in comunicazione con un addetto.                                 |
| <b>Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi</b>                                                                                                                                                            | Percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione dell'opzione "operatore" dell'IVR.                                                   |
| <b>Tempo di risoluzione dei reclami</b><br>a) Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto<br>b) Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto<br>c) Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti | Intervallo di tempo, misurato in ore, 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. |

### 3. Servizi di Assistenza Telefonica tramite Operatore (Call Center)

Il primo blocco di indicatori riguarda la qualità delle prestazioni del servizio di assistenza telefonica fornito direttamente da operatori umani, monitorato attraverso una rilevazione di tipo censuario sui sistemi aziendali.

Il primo parametro analizzato è il Tempo medio di risposta dell'operatore (TMR). Questo indicatore calcola l'intervallo di tempo, espresso in secondi, che intercorre tra il momento in cui la chiamata dell'utente viene indirizzata verso il servizio di assistenza con operatore e l'istante in cui l'operatore risponde effettivamente. Per l'anno 2025, Medianet srl ha registrato un tempo medio di risposta pari a 8,80 secondi, dimostrando un'estrema rapidità nella gestione dei flussi di chiamata in entrata.

Il secondo parametro strettamente collegato al precedente è il Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi. Questo indicatore esprime la percentuale di telefonate dirette all'operatore umano in cui l'utente ha ricevuto risposta entro una soglia massima di attesa di 20 secondi. Nel corso del 2025, Medianet srl ha raggiunto un risultato pari al 99,00% delle chiamate totali servite entro questo brevissimo arco temporale.

Si specifica che gli ulteriori indicatori opzionali previsti dall'Allegato A relativi ai canali digitali o alla misurazione della soddisfazione tramite sondaggi post-chiamata (come i sistemi basati sul punteggio MOS) non sono stati oggetto di pubblicazione formale, in quanto non applicati o considerati facoltativi ai fini della presente rendicontazione.

### 2. Servizi di Gestione e Risoluzione dei Reclami

Il secondo ambito di monitoraggio previsto dall'Allegato A riguarda le procedure di gestione, tracciamento e chiusura dei reclami scritti o verbali presentati dagli utenti per disservizi di natura tecnica, commerciale o amministrativa.

L'indicatore di riferimento è la **Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti**. Questa metrica valuta la capacità dell'operatore di fornire un riscontro definitivo e una risoluzione congrua al problema segnalato dal cliente entro le tempistiche massime stabilite dalla Carta dei Servizi e dalle delibere dell'Autorità. Il calcolo viene eseguito rapportando i reclami chiusi tempestivamente sul totale di quelli ricevuti e considerati ammissibili.

In base alle rilevazioni effettuate nel corso del 2025, l'efficienza dei reparti di back-office di Medianet srl ha permesso di conseguire un risultato pari al **99,00%** di reclami risolti nel pieno rispetto dei termini previsti, azzerando quasi totalmente le pratiche inevase o gestite in ritardo. I tempi intermedi relativi alle fasce dell'80% e del 90% di risoluzione cronologica risultano integralmente assorbiti e garantiti da questo medesimo livello di conformità.

### 5. Conclusioni e Obiettivi di Qualità

I risultati complessivi dell'anno 2025 confermano l'alto livello qualitativo e l'efficacia del servizio di customer care offerto da Medianet srl. Il mantenimento di un tempo di attesa telefonica inferiore ai 9 secondi, unito alla capacità di gestire tempestivamente il 99% sia delle chiamate in coda sia delle pratiche di reclamo, posiziona l'azienda in una fascia di eccellenza per il settore. Medianet srl si impegna a preservare e ottimizzare questi standard prestazionali anche per le prossime annualità.

