

# RELAZIONE ANNUALE

## Qualità dei servizi di assistenza clienti — Anno di riferimento 2025

*Confronto tra obiettivi di qualità prefissati e risultati effettivamente raggiunti*

Operatore	Things Mobile S.r.l. — Piazza Luigi di Savoia, 22 — 20124 Milano — P.IVA 09882960967
Call center / numeri	800194016 e 0283595427
Anno di riferimento	2025
Riferimenti normativi	Delibera 179/09/CSP, art. 10 (fino al 7/08/2025) — Delibera 255/24/CONS, art. 8, comma 1, lett. c) (dall'8/08/2025)

## 1. Premessa e finalità del documento

La presente relazione è redatta ai sensi dell'art. 10 della delibera 179/09/CSP e dell'art. 8, comma 1, lettera c) della delibera 255/24/CONS, che impongono agli operatori di servizi di comunicazione elettronica la pubblicazione sul proprio sito web — con contestuale invio ad AGCOM — di una relazione annuale contenente gli indicatori di qualità, i metodi di misurazione, gli standard generali (obiettivi) e i risultati effettivamente raggiunti nell'anno di riferimento rispetto agli obiettivi prefissati per il medesimo anno.

Il documento confronta gli obiettivi di qualità 2025 di Things Mobile S.r.l. con i risultati riportati nei due resoconti semestrali trasmessi nel corso dell'anno: il primo, relativo al periodo fino al 7 agosto 2025, predisposto secondo il modello elettronico di cui all'Allegato B alla delibera 79/09/CSP; il secondo, relativo al periodo successivo all'8 agosto 2025, predisposto secondo l'Allegato 4 alla delibera 255/24/CONS (cambio di disciplina regolamentare intervenuto nel corso dell'anno).

## 2. Indicatore: Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

Di seguito il confronto tra gli obiettivi di qualità 2025 e i valori effettivamente rilevati, suddiviso per le tre definizioni dell'indicatore e per i due periodi dell'anno (ante e post 8/08/2025), in ragione del cambio del modello di rendicontazione regolamentare avvenuto nel corso del 2025.

### 2.1 Definizione 1 — Tempo minimo di navigazione IVR per raggiungere l'opzione "operatore umano"

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 / richiedere assistenza.

Periodo	Obiettivo 2025	Risultato rilevato	Esito
Fino al 7/08/2025 (Del. 79/09/CSP)	15 sec	22 sec	Obiettivo non raggiunto
Dall'8/08/2025 (Del. 255/24/CONS)	15 sec	Non rilevato nel modello Allegato 4	—

Nel primo periodo dell'anno il tempo minimo di navigazione IVR rilevato (22 secondi) risulta superiore all'obiettivo prefissato di 15 secondi. Il nuovo modello di resoconto previsto dall'Allegato 4 alla delibera 255/24/CONS, applicabile dall'8 agosto 2025, non prevede la rilevazione separata di tale sotto-indicatore.

## 2.2 Definizione 2 — Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione

Si riportano di seguito, separatamente, i risultati relativi alle due numerazioni di assistenza utilizzate dall'operatore (800194016 e 0283595427), entrambe riconducibili al medesimo call center.

Periodo	Numero	Obiettivo 2025	Risultato	Esito
Fino al 7/08/2025 — tempo medio di risposta	800194016	45 sec	48 sec	Lieve scostamento
Fino al 7/08/2025 — % chiamate entro 20 sec	800194016	60%	50%	Non raggiunto
Dall'8/08/2025 — tempo medio di risposta	800194016	45 sec	45 sec	Raggiunto
Dall'8/08/2025 — % chiamate entro 20 sec	800194016	60%	60%	Raggiunto
Dall'8/08/2025 — tempo medio di risposta	0283595427	45 sec	45 sec	Raggiunto
Dall'8/08/2025 — % chiamate entro 20 sec	0283595427	60%	60%	Raggiunto

Nel periodo precedente all'8 agosto 2025 risulta rendicontata la sola numerazione 800194016, sulla quale si registra uno scostamento contenuto rispetto agli obiettivi: il tempo medio di risposta è risultato pari a 48 secondi (a fronte di un obiettivo di 45 secondi) e la percentuale di chiamate riscontrate entro 20 secondi si è attestata al 50% (a fronte di un obiettivo del 60%). Entrambi i valori restano comunque ampiamente entro i minimi regolamentari previsti dalla

delibera 179/09/CSP (tempo medio di risposta  $\leq$  150 secondi; tasso di chiamate servite entro 30 secondi  $\geq$  40%).

Nel periodo successivo all'8 agosto 2025, a seguito dell'applicazione della delibera 255/24/CONS, sono rendicontate entrambe le numerazioni (800194016 e 0283595427), riferite al medesimo call center: per entrambe gli indicatori risultano perfettamente in linea con gli obiettivi prefissati (45 secondi di tempo medio di risposta e 60% di chiamate risposte entro 20 secondi).

### 2.3 Definizione 3 — Tempo totale di risposta dell'operatore umano (facoltativa)

Indicatore facoltativo non valorizzato negli obiettivi 2025 né rilevato nei resoconti trasmessi da Things Mobile S.r.l. per l'anno 2025.

## 3. Altri indicatori rilevati nel periodo di rendicontazione

Oltre all'indicatore relativo al tempo di risposta alle chiamate, i resoconti trasmessi nel corso del 2025 includono ulteriori misurazioni, riepilogate di seguito a titolo informativo, non direttamente confrontabili con un obiettivo numerico specifico nel documento "Obiettivi di Qualità 2025".

Indicatore	Periodo	Valore rilevato
% reclami risolti senza ulteriore chiamata	Fino al 7/08/2025	97%
Tempo entro cui l'80% dei reclami è risolto	Dall'8/08/2025	24 ore
Tempo entro cui il 90% dei reclami è risolto	Dall'8/08/2025	48 ore
% reclami risolti entro i termini previsti	Dall'8/08/2025	90%

## 4. Sintesi e conclusioni

- Tutti i parametri rilevati nel 2025, sia nel periodo regolato dalla delibera 179/09/CSP sia in quello regolato dalla delibera 255/24/CONS, rispettano i minimi regolamentari obbligatori (tempo medio di risposta  $\leq$  150 secondi; tasso di chiamate servite entro 30 secondi  $\geq$  40%).
- Nel periodo fino al 7 agosto 2025 si riscontra uno scostamento rispetto agli obiettivi interni di qualità 2025 su tutti e tre i sotto-indicatori esaminati (tempo minimo di navigazione IVR, tempo medio di risposta, percentuale di chiamate entro 20 secondi), pur restando ben al di sopra dei minimi di legge.
- Dall'8 agosto 2025, con l'applicazione del nuovo modello di rendicontazione previsto dalla delibera 255/24/CONS, gli obiettivi di qualità 2025 risultano pienamente raggiunti su entrambe le numerazioni del call center (800194016 e 0283595427), sia per il tempo medio di risposta (45 sec) sia per il tasso di chiamate risposte entro 20 secondi (60%).
- Si segnala, inoltre, il buon livello di efficacia nella gestione dei reclami, con una percentuale di reclami risolti entro i termini previsti pari al 90% e una quota di reclami risolti senza necessità di ulteriori chiamate pari al 97% nel primo periodo dell'anno.