

Relazione annuale contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi risultati raggiunti nell'anno 2025 da Blunova S.r.l. (delibera n. 255-24-CONS).

Blunova S.r.l. individua i seguenti indicatori di qualità delle chiamate in entrata ai servizi di assistenza clienti che si riferiscono ai relativi risultati raggiunti nel periodo di rilevazione dei dati dal 01/01/2025 al 31/12/2025.

1. Tempo medio di risposta dell'operatore (Allegato A alla delibera n. 255-24-CONS)
Relativamente all'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, il tempo medio di risposta dell'operatore è di 58 secondi.
2. Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi (Allegato A alla delibera n. 255-24-CONS)
La 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 dell'IVR è del 50%.
3. Tempo di risoluzione dei reclami (Allegato A alla delibera n. 255-24-CONS)
Relativamente all'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, i risultati raggiunti sono i seguenti:
 - a) il tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto è di 1 ora;
 - b) il tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto è di 1 ora e 50 minuti;
 - c) la percentuale di reclami risolti entro i termini previsti è del 98%.

Ragusa, 30/06/2026

Blunova S.r.l.

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

OPERATORE	BLUNOVA S.R.L.
CALL CENTER	0932 1838938
PERIODO DI RIFERIMENTO	ANNO 2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	58
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	50
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesioni al sondaggio)	%	ND
	Misura 2 (indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	ND
	Misura 3 (indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	ND
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	ND
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	ND

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

OPERATORE	BLUNOVA S.R.L.
PERIODO DI RIFERIMENTO	ANNO 2025

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	1
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	1:50
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	98