



Roma, 30 giugno 2010
prot. 57 DIR/2010

RACCOMANDATA A.R.

Anticipata via email all'indirizzo
direzionetutelaconsumatori@agcom.it

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela Consumatori
Centro Direzionale
Isola B5 Torre Francesco
80143 Napoli (NA)

Oggetto: Integrazione alla relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2009 (Rif. Delibera 79/09/CSP e) ISP: MC-link S.p.A.

Spett.le Autorità,

in ottemperanza alla delibera 79/09/CSP, ad integrazione della relazione già inviata a cotesta Autorità in data 28 gennaio 2009, si trasmette la presente relazione relativa agli indicatori di qualità delle chiamate in entrata ai servizi di assistenza clienti.

In considerazione della data di pubblicazione della Delibera, i dati si riferiscono al secondo semestre 2009.

La medesima relazione è pubblicata sul sito www.mclink.it in calce alla pagina <http://www.mclink.it/Chi-siamo/Note-Legali/Carta-dei-Servizi> raggiungibile anche con "link" diretto "carta dei servizi" posto alla base della "home page".

La tabella "Allegato B alla delibera 79/09/CSP è disponibile nella stessa pagina ove è pubblicata la presente relazione.

Riepilogo

Indicatori di qualità delle chiamate in entrata ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

- Indicatore I -Tempo minimo di navigazione per accedere alla "operatore umano":
44 secondi
- Indicatore 2a - Tempo medio di risposta dell'operatore umano:
14 secondi;



- Indicatore 2b - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo è inferiore a 20 secondi:
89,64
- Indicatore 3 – Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare chiamate al numero di assistenza:
76%

Si rimane a disposizione per fornire eventuali chiarimenti
Distinti saluti

MC-link S.p.A.

Il Presidente
Paolo Nuti