

## **PRESA DI POSIZIONE DI UPC**

I tempi di attesa presso il nostro servizio clienti possono variare a seconda dal tipo di richiesta e dall'ora in cui il cliente chiama. A seconda dalle opzioni da lui scelte, come lo ha potuto verificare anche lei durante il test da voi effettuato, il cliente è indirizzato al servizio competente in base al tipo di richiesta (amministrativa o tecnica) da lui selezionato.

Abitualmente il volume di chiamate varia a seconda dall'ora del giorno. Inoltre, la durata delle conversazioni tra i nostri operatori e i clienti possono prolungarsi qualora si tratti di questioni più complesse, rallentando di fatto lo smaltimento delle chiamate in entrata. Pertanto, le nostre squadre di operatori vengono composte in base alle statistiche sul lungo termine, in modo che ci sia sempre un numero sufficiente di operatori in servizio per gestire le chiamate in entrata. Generalmente sono quindi in servizio più operatori sul tardo pomeriggio, quando terminano gli orari lavorativi e molta gente rientra a casa.

Qualora dovesse però verificarsi un'interruzione improvvisa su una vasta area della nostra rete, per esempio a causa del danneggiamento accidentale su un cantiere di un nostro cavo, i tempi di attesa possono temporaneamente allungarsi dato l'incremento di chiamate da parte degli utenti, finché l'interruzione o il guasto non siano stati riparati.

Per questi motivi non ci è possibile fornirle dei dati precisi in merito alla durata media di attesa nei vari settori del nostro servizio clienti viste le variabili di cui sopra.

Cordiali saluti.

**Massimo Gonnella**

Responsabile di comunicazione UPC