

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	20
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	90,00%
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesioni al sondaggio)	%	
	Misura 2 (indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	
	Misura 3 (indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	

Allegato 4

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici²

OPERATORE	UMBRIANET SRL
CALL CENTER³:	0742321222
PERIODO DI RIFERIMENTO⁴	OBBIETTIVI 2025

² Modello da produrre singolarmente per ogni *call center* dell'Operatore.

³ Indicare almeno il numero telefonico del *call center* in esame.

⁴ Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2024).

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi ai reclami⁵

OPERATORE	UMBRIANET SRL
PERIODO DI RIFERIMENTO⁶	OBIETTIVI 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	4
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	4
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	100

⁵ Modello da produrre singolarmente per ogni *call center* dell'Operatore.

⁶ Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2024).