

Obiettivi di qualità per l'anno 2026

Servizi di assistenza Telefonici

Numerazione: 800987767

Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	Secondi	35
Tasso di chiamate verso operatore servite in 20 s	Percentuale	%	72%
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesione al sondaggio)	MOS	
	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	

Obiettivi di qualità per l'anno 2026

Reclami

Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	48
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	96
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	100