Mordacchini s.r.l.
Via San Giovanni, 118 – 01037 – 01037 – Ronciglione (VT)
Tel. 0761.1769342 – e-mail info@mordacchini.it
PEC mordacchinisrl@pec.it URL https://www.mordacchini.it

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, *lett. c)* per gli obiettivi relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici Delibera n. 255/24/CONS

Operatore	MORDACCHINI SRL
Call Center	0761.1769342 (numero di Mordacchini srl con cui si ricevono chiamate)
Periodo di riferimento	Anno 2026 – Obiettivi relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonica

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	18
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	60
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	///