ALLEGATO A DELIBERA 255/24/CONS

Allegato 4

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, *lett. c)* per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici[2]

OPERATORE	MORDACCHINI SRL
CALL CENTER[3]:	0761.1769342 (numero con cui riceviamo chiamate)
PERIODO DI RIFERIMENTO[4]	II Semestre 2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	15
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	70
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	///