

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	Medianet srl
CALL CENTER ³ :	Non presente
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁴	Annuale 2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	8,80
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	99,00
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesioni al sondaggio)	%	ND
	Misura 2 (indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	ND
	Misura 3 (indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	ND
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	ND
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	ND

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

OPERATORE	Medianet srl
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁹	Annuale 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	72
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	167
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	99,00