

Allegato A alla delibera n.255-24-CONS

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

OPERATORE	CWNET SRL
CALL CENTER³:	0585 091515
PERIODO DI RIFERIMENTO⁴	Anno 2024

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	58
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	59

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

Allegato A alla delibera n.255-24-CONS

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi ai reclami⁸

OPERATORE	CWNET SRL
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁹	Anno 2024

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	174
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	312
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	97,00%

⁸ Modello da produrre singolarmente per ogni forma di assistenza offerta dall'Operatore.

⁹ Indicare l'annualità