

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

OPERATORE:	Retelit-X S.r.l.
CALL CENTER ³ :	803 195
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁴ :	ANNO 2026 - OBIETTIVI

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore obiettivo
Tempo medio di risposta operatore	Intervallo di tempo	secondi	60
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	75

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

OPERATORE:	Retelit-X S.r.l.
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁹ :	ANNO 2026 - OBIETTIVI

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore obiettivo
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	660
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	720
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	90

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 (ad esempio: Anno 2024).

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

⁹ Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2024).