

Allegato A alla delibera n. 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

OPERATORE	Retelit Digital Services S.P.A.
CALL CENTER	800.585.383 + 800832832
PERIODO DI RIFERIMENTO	08/08 - 31/12/2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Misurazione
Tempo medio di risposta dell'operatore (compreso IVR)	Intervallo di Tempo	secondi	65
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	percentuale	%	80

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

OPERATORE	Retelit Digital Services S.P.A.		
PERIODO DI RIFERIMENTO	08/08 - 31/12/2025		
Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Misurazione
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	91
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	377
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	94%