

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

<b>OPERATORE</b>	CWNET SRL
<b>CALL CENTER<sup>3</sup>:</b>	0585 091515
<b>PERIODO DI RIFERIMENTO<sup>4</sup></b>	Obbiettivi 2025

<b>Denominazione indicatore</b>	<b>Tipo di misura</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Valore rilevato</b>
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	50
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	60

<sup>2</sup> Modello da produrre singolarmente per ogni call center dell'Operatore.

<sup>3</sup> Indicare almeno il numero telefonico del call center in esame.

<sup>4</sup> Indicare l'annualità

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

OPERATORE	CWNET SRL
PERIODO DI RIFERIMENTO <sup>9</sup>	Obbiettivi 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	170
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	300
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	98,00%

<sup>8</sup> Modello da produrre singolarmente per ogni forma di assistenza offerta dall'Operatore.

<sup>9</sup> Indicare l'annualità