

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	First Point SRL
CALL CENTER ³ :	0524 533301
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁴	ANNO 2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	18
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	74
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

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).

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

OPERATORE	FIRST POINT SRL
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁹	ANNO 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	98
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	175
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	89

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

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