Allegato 4 – Delibera 255/24/CONS

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

OPERATORE	**Segnoverde S.p.A. unipersonale**
PERIODO DI RIFERIMENT0	**01/10//2025 - 31/12/2025***

Denominazione indicatore	**Tipo di misura**	**Unità di misura**	**Valore rilevato**
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	9
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	95
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesioni al sondaggio)	%	
	Misura 2 (indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	
	Misura 3 (indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	
	Misura 4 (indice di valutazione della qualita dell'assistenza resa)	MOS	
	Misura 5 (indice di percezione della velocita del contatto)	MOS	

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

OPERATORE	**Segnoverde S.p.A. unipersonale**
PERIODO DI RIFERIMENT0	**01/10//2025 - 31/12/2025***

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	24
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	24

***Nota: il periodo di riferimento decorre dal 1° ottobre 2025 e termina il 31 dicembre 2025, poiché Segnoverde S.p.A. unipersonale ha avviato l'attività nel settore delle telecomunicazioni il 1° ottobre 2025.**