

**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>	<b>TERRECABULATE RETI E SERVIZI SRL</b>
<b>CALL CENTER<sup>3</sup>:</b>	<b>800078100</b>
<b>PERIODO DI RIFERIMENTO<sup>4</sup></b>	<b>2026</b>

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	75
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	80
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 qualità dell'assistenza resa)	MOS	
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	

<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 (ad esempio: Anno 2024).

**Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza digitali<sup>5</sup>**

<b>OPERATORE</b>	
<b>CALL CENTER<sup>6</sup>:</b>	
<b>PERIODO DI RIFERIMENTO<sup>7</sup></b>	

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
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 qualità dell'assistenza resa)	MOS	
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	

<sup>5</sup> Modello da produrre singolarmente per ogni *call center* dell'Operatore.

<sup>6</sup> Indicare almeno il nome del servizio di assistenza digitale in esame.

<sup>7</sup> Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2024).

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

<b>OPERATORE</b>	<b>TERRECABULATE RETI E SERVIZI SRL</b>
<b>PERIODO DI RIFERIMENTO<sup>9</sup></b>	<b>2025</b>

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	8
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	16
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	99

---

<sup>8</sup> Modello da produrre singolarmente per ogni *call center* dell'Operatore.

<sup>9</sup> Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2024).