Allegato A alla delibera n. 255/24/CONS

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

OPERATORE:	COOPVOCE
PERIODO DI RIFERIMENTO:	I semestre 2026

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	30,92
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	70,56
	Percentuale dei reclami risolti entro i termini previsti	%	94,03%

CALL CENTER:	188		
Tempo medio di risposta dell'opertore	Intervallo di tempo	secondi	86,17
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20'	Percentuale	%	53,15%