

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:	Il semestre 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	35,03
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	76,65
	Percentuale dei reclami risolti entro i termini previsti	%	96,08%

CALL CENTER:	188		
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	50,34
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20'	Percentuale	%	64,04%