

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

OPERATORE:	FIBRAWEB SPA
CALL CENTER (Numero):	075 7750210
PERIODO DI RIFERIMENTO (Anno):	2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	20
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	90
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	/

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

OPERATORE:	/
SERVIZIO DIGITALE (Nome):	/
PERIODO DI RIFERIMENTO (Anno):	/

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	/

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

OPERATORE:	FIBRAWEB SPA
PERIODO DI RIFERIMENTO (Anno):	II SEM 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	72
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	99