

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):	II SEM 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