

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 telefonici²

| | |
|---|-------------|
| OPERATORE | CWNET SRL |
| CALL CENTER³: | 0585 091515 |
| PERIODO DI RIFERIMENTO⁴ | Anno 2025 |

| Denominazione indicatore | Tipo di misura | Unità di misura | Valore rilevato |
|---|-----------------------|------------------------|------------------------|
| Tempo medio di risposta dell'operatore | Intervallo di tempo | secondi | 47 |
| Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20" | Percentuale | % | 52 |

² Modello da produrre singolarmente per ogni call center dell'Operatore.

³ Indicare almeno il numero telefonico del call center in esame.

⁴ Indicare l'annualità

Allegato A alla delibera n.255-24-CONS

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi ai reclami⁸

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| OPERATORE | CWNET SRL |
| PERIODO DI RIFERIMENTO ⁹ | Anno 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 | 192 |
| | Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto | Ore | 294 |
| | Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti | % | 99% |

⁸ Modello da produrre singolarmente per ogni forma di assistenza offerta dall'Operatore.

⁹ Indicare l'annualità