INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI DI ASSISTENZA CLIENTI
OBIETTIVI ANNO 2026

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, *lett. c)* per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici[2]

OPERATORE	**Wispi S.r.l.**
CALL CENTER[3]:	
PERIODO DI RIFERIMENTO[4]	**ANNO 2026**

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	10
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	93
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesioni al sondaggio)	%	ND
	Misura 2 (indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	ND
	Misura 3 (indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	ND
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	ND
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	ND

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

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

OPERATORE	**Wispi S.r.l.**
PERIODO DI RIFERIMENTO[9]	**ANNO 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	22
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	16
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	98

[8] Modello da produrre singolarmente per ogni forma di assistenza offerta dall'Operatore.
[9] Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2026).