

**ALLEGATO "B"**

**OBIETTIVI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI AI SENSI DELLA DELIBERA 255/24/CONS, VALIDI  
PER L'ANNO 2026.  
MODELLO ELETTRONICO DI CUI ALL'ART. 8, COMMA 1, LETT. C) PER I RESOCONTI RELATIVI ALLA QUALITÀ DEI  
SERVIZI DI ASSISTENZA TELEFONICI"**

| <b>Denominazione indicatore</b>                     | <b>Tipo di misura</b>                                                         | <b>Unità di misura</b> | <b>Obiettivo</b> |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| Tempo medio di risposta dell'operatore              | Intervallo di Tempo                                                           | secondi                | 150              |
| Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20" | percentuale                                                                   | %                      | 60               |
|                                                     | Misura 1<br>(tasso di adesioni al sondaggio)                                  | %                      | NA               |
|                                                     | Misura 2<br>(indice di valutazione della chiarezza del contatto)              | MOS                    | NA               |
|                                                     | Misura 3<br>(indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio) | MOS                    | NA               |
|                                                     | Misura 4<br>(indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)        | MOS                    | NA               |
|                                                     | Misura 5<br>(indice di percezione della velocità del contatto)                | MOS                    | NA               |

OBIETTIVI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI AI SENSI DELLA DELIBERA 255/24/CONS, VALIDI PER L'ANNO 2026. MODELLO ELETTRONICO DI CUI ALL'ART. 8, COMMA 1, LETT. C) PER I RESOCONTI RELATIVI AI RECLAMI RELATIVI ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI ASSISTENZA TELEFONICI”

|                          |                                                         |                 |           |
|--------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------|-----------|
| OPERATORE                | Collerone Calogero                                      |                 |           |
| PERIODO DI RIFERIMENTO   | OBIETTIVI 2026                                          |                 |           |
|                          |                                                         |                 |           |
| Denominazione indicatore | Tipo di misura                                          | Unità di misura | Obiettivo |
|                          | Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto    | Ore             | 70        |
|                          | Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto   | Ore             | 140       |
|                          | Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti | %               | 99,5%     |