

Allegato 4 della Delibera AGCOM 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 telefonici

OPERATORE:	Connesi S.p.A.		
CALL CENTER:	800699789		
PERIODO DI RIFERIMENTO:	2025 (08/08/2025-31/12/2025)		
Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	18
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	85

OPERATORE:	Connesi S.p.A.		
CALL CENTER:	0742514000 (centralino)		
PERIODO DI RIFERIMENTO:	2025 (08/08/2025-31/12/2025)		
Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	18
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	85

OPERATORE:	Connesi S.p.A.		
PERIODO DI RIFERIMENTO:	2025 (08/08/2025-31/12/2025)		
Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Rilevato
Tempo di risoluzione dei reclami	Intervallo di tempo	Ore	30
Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Intervallo di tempo	Ore	48
Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Intervallo di tempo	Ore	72
Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	Percentuale	%	99