

Obiettivi Qualità Servizi di Assistenza 2026 - Delibera 255/24/CONS

art. 8, comma 1, lett. a) e b) - obiettivi relativi alla qualità dei servizi di assistenza (canale di assistenza telefonico)			
OPERATORE:	Connesi S.p.A.		
CALL CENTER:	800699789		
PERIODO DI RIFERIMENTO:	Anno 2026		
Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Obiettivi
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	18
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	77

art. 8, comma 1, lett. a) e b) - obiettivi relativi alla qualità dei servizi di assistenza (canale di assistenza telefonica)			
OPERATORE:	Connesi S.p.A.		
CALL CENTER:	0742514000 (centralino)		
PERIODO DI RIFERIMENTO:	Anno 2026		
Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Obiettivi
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	18
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	77

art. 8, comma 1, lett. a) e b) - obiettivi per la qualità dei servizi di assistenza (reclami)			
OPERATORE:	Connesi S.p.A.		
PERIODO DI RIFERIMENTO:	Anno 2026		
Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Obiettivi
Tempo di risoluzione dei reclami	Intervallo di tempo	Ore	28
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