

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici¹

OPERATORE	AXERA
CALL CENTER ² :	192 100 (BUSINESS)
PERIODO DI RIFERIMENTO ³	08/08/2025 – 31/12/2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	9,5
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	68,77
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesioni al sondaggio)	%	
	Misura 2 (indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	
	Misura 3 (indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	

¹ Modello da produrre singolarmente per ogni *call center* dell'Operatore.

² Indicare almeno il numero telefonico del *call center* in esame.

³ Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2024).

OPERATORE	AXERA
CALL CENTER⁴:	192 020 (OVUNQUE – RESIDENZIALE)
PERIODO DI RIFERIMENTO⁵	08/08/2025 – 31/12/2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	7
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	78,67
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesioni al sondaggio)	%	
	Misura 2 (indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	
	Misura 3 (indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	

⁴ Indicare almeno il numero telefonico del *call center* in esame.

⁵ Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2024).

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi ai reclami⁶

OPERATORE	AXERA
PERIODO DI RIFERIMENTO⁷	08/08/2025 – 31/12/2025

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	175
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	245
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	99

1) Indicatore	2) Fonte dati
3) Indicatori All.4)	4) CRM Axera (Delivery – Billing)
5) Indicatori All.5, All.6)	6) Trouble Ticketing CRM Axera (CNCA - Centro Nazionale Configuration Assurance)
7) N/A	8) Centralino (CNCA)
9) Indicatori All.2, 3,	10) CRM Axera (sistema di Contabilità - Divisione Amministrazione 11) Controllo e Finanza)

⁶ Modello da produrre singolarmente per ogni *call center* dell'Operatore.

⁷ Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2024).