

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

|                                     |                                                                 |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| OPERATORE                           | CADF SPA                                                        |
| CALL CENTER <sup>3</sup> :          | Tiempo Nord Srlu 0533725350 (Reclami) e 0533725353 (Assistenza) |
| PERIODO DI RIFERIMENTO <sup>4</sup> | 2° Semestre 2025                                                |

| Denominazione indicatore                            | Tipo di misura                                                                | Unità di misura | Valore rilevato |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| Tempo medio di risposta dell'operatore              | Intervallo di tempo                                                           | secondi         | 60              |
| Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20" | Percentuale                                                                   | %               | 61,5            |
| Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)   | Misura 1<br>(tasso di adesioni al sondaggio)                                  | %               |                 |
|                                                     | Misura 2<br>(indice di valutazione della chiarezza del contatto)              | MOS             |                 |
|                                                     | Misura 3<br>(indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio) | MOS             |                 |
|                                                     | Misura 4<br>(indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)        | MOS             |                 |
|                                                     | Misura 5<br>(indice di percezione della velocità del contatto)                | MOS             |                 |

<sup>2</sup> Modello da produrre singolarmente per ogni *call center* dell'Operatore.

<sup>3</sup> Indicare almeno il numero telefonico del *call center* in esame.

<sup>4</sup> Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2024).



**Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi ai reclami<sup>8</sup>**

|                                     |                  |
|-------------------------------------|------------------|
| OPERATORE                           | CADF SPA         |
| PERIODO DI RIFERIMENTO <sup>9</sup> | 2° Semestre 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             | 32              |
|                                  | Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto   | Ore             | 48              |
|                                  | Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti | %               | 100             |

<sup>8</sup> Modello da produrre singolarmente per ogni forma di assistenza offerta dall'Operatore.

<sup>9</sup> Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2024).