

Allegato 4

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici²

OPERATORE	CADF SPA
CALL CENTER ³ :	Tiempo Nord Srlu 0533725350 (Reclami) e 0533725353 (Assistenza)
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁴	Anno 2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	56
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	63
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	

² Modello da produrre singolarmente per ogni *call center* dell'Operatore.

³ Indicare almeno il numero telefonico del *call center* in esame.

⁴ Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2024).

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi ai reclami⁸

OPERATORE	CADF SPA
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁹	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

⁸ Modello da produrre singolarmente per ogni forma di assistenza offerta dall'Operatore.

⁹ Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2024).