

**INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI DI ASSISTENZA CLIENTI  
OBIETTIVI ANNO 2026**

**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	<b>MEDIA-LIVE SRL</b>
CALL CENTER <sup>3</sup> :	
PERIODO DI RIFERIMENTO <sup>4</sup>	<b>ANNO 2026</b>

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	20
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	99
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesioni al sondaggio)	%	ND
	Misura 2 (indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	ND
	Misura 3 (indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	ND
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	ND
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	ND

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

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

OPERATORE	<b>MEDIA-LIVE SRL</b>
PERIODO DI RIFERIMENTO <sup>9</sup>	<b>ANNO 2026</b>

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	4
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	2
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	95

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

<sup>9</sup> Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2026).