

**INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI DI ASSISTENZA CLIENTI
OBIETTIVI ANNO 2027**

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

OPERATORE	MEDIA-LIVE SRL
CALL CENTER ³ :	
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁴	ANNO 2027

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

² 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 reclami⁸

OPERATORE	MEDIA-LIVE SRL
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁹	ANNO 2027

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

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

⁹ Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2026).