

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

OPERATORE	Servizi TIM venduti con marchio Kena
CALL CENTER:	181
PERIODO DI RIFERIMENTO	2025 (a partire dall'8 agosto)

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	1000
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	8,52%
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	
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	8,4
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	339,03
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	99%