

Allegato A alla delibera n. 255/24/CONS – Allegato 4

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

| | |
|------------------------|---|
| OPERATORE | HAL Service S.p.a. Società Benefit |
| CALL CENTER | |
| PERIODO DI RIFERIMENTO | Obiettivi secondo semestre (periodo 08/08 – 31/12/2025) |

| Denominazione indicatore | Tipo di misura | Unità di misura | Valore rilevato |
|---|---|-----------------|-----------------|
| Tempo medio di risposta dell'operatore | Intervallo di tempo | Secondi | 24 |
| Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20" | Percentuale % | % | 70 |
| 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 di contatto) | MOS | |

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

| | |
|------------------------|---|
| OPERATORE | HAL Service S.p.a. Società Benefit |
| PERIODO DI RIFERIMENTO | Obiettivi secondo semestre (periodo 08/08 – 31/12/2025) |

| 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 | 165 |
| | Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto | Ore | 320 |
| | Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti | % | 65 |