

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 | VIPNET.IT S.R.L. |
| CALL CENTER ³ : | |
| PERIODO DI RIFERIMENTO ⁴ | Obiettivi 2026 |

| Denominazione indicatore | Tipo di misura | Unità di misura | Valore rilevato |
|---|---|-----------------|-----------------|
| Tempo medio di risposta dell'operatore | Intervallo di tempo | secondi | 15 |
| Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20" | Percentuale | % | 89 |
| 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 | |

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

| | |
|-------------------------------------|------------------|
| OPERATORE | VIPNET.IT S.r.l. |
| PERIODO DI RIFERIMENTO ⁹ | Obiettivi 2026 |

| 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 | 96 |
| | Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto | Ore | 240 |
| | Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti | % | 95 |