

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici			
OPERATORE	TISCALI SPA		
CALL CENTER ³ :	130 - 192130		
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁴	OBIETTIVI		
Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	150
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	40,00%
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 reclami			
OPERATORE	TISCALI SPA		
PERIODO DI RIFERIMENTO	2026 OBIETTIVI - canale telefonico		
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	912
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	936
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	70%

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi ai reclami			
OPERATORE	TISCALI SPA		
PERIODO DI RIFERIMENTO	2026 OBIETTIVI - canale digitale		
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	912
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	936
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	70%

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi ai reclami			
OPERATORE	TISCALI SPA		
PERIODO DI RIFERIMENTO	2026 OBIETTIVI - recaldo scritto (raccomandata, e-mail, PEC)		
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	912
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	936
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	70%