

## Rilevazione e Relazione Qualità servizi di assistenza clienti Anno 2025 Delibera 255/24/CONS

OPERATORE:

Atomo Networks s.r.l.

CALL CENTER:

Atomo Networks s.r.l.

Anno di riferimento: 2025

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.

2° SEM.

ANNO

X

| Denominazione indicatore                                        | Misura                                                                                                                                                                | Unità di misura | Valore rilevato |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| 1 – Tempo medio di risposta dell'operatore:                     | Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto | secondi         | 10              |
| 2 – Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi: | Percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero                      | %               | 99              |
| 3 – Tempo di risoluzione dei reclami:                           | Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti                                                                                                               | %               | 100             |