

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	Digi Italy S.R.L
CALL CENTER ³ :	Digi Romania S.A.:4077; +393533004077
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁴	II SEM 2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	65
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	61,21
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesioni al sondaggio)	%	N/A
	Misura 2 (indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	N/A
	Misura 3 (indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	N/A
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	N/A
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	N/A

² Modello da produrre singolarmente per ogni *call center* dell'Operatore.

³ Indicare almeno il numero telefonico del *call center* in esame.

⁴ Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2024).

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza digitali⁵

OPERATORE	Digi Italy S.R.L
SERVIZIO DIGITALE ⁶ :	N/A
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁷	II SEM 2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesioni al sondaggio)	%	N/A
	Misura 2 (indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	N/A
	Misura 3 (indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	N/A
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	N/A
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	N/A

⁵ Modello da produrre singolarmente per ogni forma di assistenza digitale offerta dall'Operatore.

⁶ Indicare almeno il nome del servizio di assistenza digitale in esame.

⁷ Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2024).

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

OPERATORE	Digi Italy S.R.L
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁹	II SEM 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	48
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	96
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	99,3

⁸ Modello da produrre singolarmente per ogni forma di assistenza offerta dall'Operatore.

⁹ Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2024).