

**Modello elettronico di cui all'articolo 5, comma 1, lett. b) della delibera n. 79/09/CSP del 14 maggio 2009**

OPERATORE:	EHINET SRL		
Call Center	EHINET SRL		
Anno di riferimento: 2024	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
		2° SEM.	X
		ANNO Intero	

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	secondi	8
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	15
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	83,75
	Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	N.D.

