

**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		
		1° SEM.	
Anno di riferimento: 2024	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	
		ANNO Intero	X

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	14
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	84,5
	Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	N.D.