

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: 2025 | Periodo di rilevazione dei dati: | 1° SEM. | X |
| | | 2° SEM. | |
| | | 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 | 9 |
| | Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti | secondi | 12 |
| | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | % | 85,4 |
| | Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti | % | N.D. |