

Obiettivi Qualità Servizi di Assistenza 2026 - Delibera 255/24/CONS

art. 8, comma 1, lett. a) e b) - obiettivi relativi alla qualità dei servizi di assistenza (canale di assistenza telefonico)			
OPERATORE:	ChatSim SRL- PIAZZA LUIGI DI SAVOIA, 22 - 20124 - MILANO - P.IVA 09088330965		
CALL CENTER:	800194017 - Servizi a marchio ChatSim		
PERIODO DI RIFERIMENTO:	Anno 2026		
Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Obiettivi
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	45
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	60

art. 8, comma 1, lett. a) e b) - obiettivi relativi alla qualità dei servizi di assistenza (canale di assistenza telefonica)			
OPERATORE:	ChatSim SRL- PIAZZA LUIGI DI SAVOIA, 22 - 20124 - MILANO - P.IVA 09088330965		
CALL CENTER:	0286894013 - Servizi a marchio ChatSim		
PERIODO DI RIFERIMENTO:	Anno 2026		
Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Obiettivi
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	45
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	60

art. 8, comma 1, lett. a) e b) - obiettivi per la qualità dei servizi di assistenza (reclami)			
OPERATORE:	ChatSim SRL- PIAZZA LUIGI DI SAVOIA, 22 - 20124 - MILANO - P.IVA 09088330965		
PERIODO DI RIFERIMENTO:	Anno 2026		
Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Obiettivi
Tempo di risoluzione dei reclami	Intervallo di tempo	Ore	24
Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Intervallo di tempo	Ore	24
Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Intervallo di tempo	Ore	48
Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	Percentuale	%	90