

ChatSimS.r.l. - Resoconto annuale Anno 2025 relativo alla qualità dei servizi di assistenza clienti_Allegato 4 del. 255.24.CONS con decorrenza 8.08.2025

art. 8, comma 1, lett. c)			
OPERATORE:	ChatSim SRL- PIAZZA LUIGI DI SAVOIA, 22 - 20124 - MILANO - P.IVA 09088330965		
CALL CENTER:	800194017 - Servizi a marchio ChatSim		
PERIODO DI RIFERIMENTO:	Anno 2025		
Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valori rilevati
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.c)			
OPERATORE:	ChatSim SRL- PIAZZA LUIGI DI SAVOIA, 22 - 20124 - MILANO - P.IVA 09088330965		
CALL CENTER:	0286894013 - Servizi a marchio ChatSim		
PERIODO DI RIFERIMENTO:	Anno 2025		
Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valori rilevati
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. c)			
OPERATORE:	ChatSim SRL- PIAZZA LUIGI DI SAVOIA, 22 - 20124 - MILANO - P.IVA 09088330965		
PERIODO DI RIFERIMENTO:	Anno 2025		
Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valori rilevati
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	24
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	48
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	90