

**INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI DI ASSISTENZA CLIENTI
OBIETTIVI ANNO 2026**

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici²

OPERATORE	Città Studi spa MegaWeb
CALL CENTER ³ :	
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁴	ANNO 2026

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	35
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	50
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesioni al sondaggio)	%	60
	Misura 2 (indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	4,3
	Misura 3 (indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	4,6
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	4,2
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	4,0

² Modello da produrre singolarmente per ogni *call center* dell'Operatore.

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi ai reclami⁸

OPERATORE	Città Studi spa MegaWeb
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁹	ANNO 2026

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	72
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	120
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	95

⁸ Modello da produrre singolarmente per ogni forma di assistenza offerta dall'Operatore.

⁹ Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2026).