

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

OPERATORE	Tiscali Italia S.p.A.		
CALL CENTER	130 - 192130		
PERIODO DI RIFERIMENTO	2025		
Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	680,6
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	15,64

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

OPERATORE	Tiscali Italia S.p.A.		
PERIODO DI RIFERIMENTO	2025		
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	800
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	1.289
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	30
FORMA DI ASSISTENZA: TELEFONICA			

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi ai reclami			
OPERATORE	Tiscali Italia S.p.A.		
PERIODO DI RIFERIMENTO	2025		
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	218
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	852
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	68
FORMA DI ASSISTENZA: DOCUMENTALE			

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi ai reclami			
OPERATORE	Tiscali Italia S.p.A.		
PERIODO DI RIFERIMENTO°	2025		
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	1.241
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	1.786
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	24
FORMA DI ASSISTENZA: DIGITALE			