

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

OPERATORE	Wind Tre S.p.A.
CALL CENTER	159
PERIODO DI RIFERIMENTO	2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	161,77
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	40,60%
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesioni al sondaggio)	%	
	Misura 2 (indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	
	Misura 3 (indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	

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

OPERATORE	Wind Tre S.p.A.
SERVIZIO DIGITALE	
PERIODO DI RIFERIMENTO	2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesioni al sondaggio)	%	
	Misura 2 (indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	
	Misura 3 (indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	

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

OPERATORE	Wind Tre 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	74,81 H
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	240,87 H
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	98,60%

Forma di assistenza : **Telefonico**

OPERATORE	Wind Tre 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	61,34 H
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	132,31 H
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	99,30%

Forma di assistenza : **Documentale**

OPERATORE	Wind Tre S.p.A.
PERIODO DI RIFERIMENTO	2025

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	191,89 H
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	388,48 H
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	98,70%

Forma di assistenza : **Digitale**