

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

OPERATORE	CLYCO SRL
PERIODO DI RIFERIMENTO 9	GENNAIO 2026 - DICEMBRE 2026

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempi 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	%	85

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma1, lett. c) per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici 2

OPERTORE

CLYCO SRL

CALL CENTER

PRINCIPALE

PERIODO DI RIFERIMENTO 4

GENNAIO 2026 - DICEMBRE 2026

Denominazione Indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	Secondi	45
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	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	