

Allegato 4 della Delibera AGCOM n. 255/24/CONS

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

OPERATORE	Foxtel SRL
CALL CENTER:	Foxtel SRL
PERIODO DI RIFERIMENTO	2025 (dall'8 agosto 2025 al 31 dicembre 2025)

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	175
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	54.48%
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	Foxtel SRL
PERIODO DI RIFERIMENTO	2025 (dall'8 agosto 2025 al 31 dicembre 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	69.60
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	142.43
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	99.24%