

**Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici<sup>2</sup>**

OPERATORE	<b>ENI PLENITUDE</b>
CALL CENTER <sup>3</sup> :	<b>800900700</b>
PERIODO DI RIFERIMENTO <sup>4</sup>	<b>2025</b>

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	<b>98</b>
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	<b>82,75%</b>
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	

<sup>2</sup> Modello da produrre singolarmente per ogni *call center* dell'Operatore.

<sup>3</sup> Indicare almeno il numero telefonico del *call center* in esame.

<sup>4</sup> Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2024).