

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici			
OPERATORE	ho.mobile		
CALL CENTER	192121		
PERIODO DI RIFERIMENTO	2025 (8 agosto 2025 - 31 dicemre 2025)		
Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	122
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	47%
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesioni al sondaggio)	%	NA
	Misura 2 (indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	NA
	Misura 3 (indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	NA
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	NA
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	NA

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi ai reclami			
OPERATORE	ho.Mobile		
PERIODO DI RIFERIMENTO	Il semestre 2025		
CANALE DI PRESENTAZIONE	Telefonico		
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	138.4
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	156.4
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	100%

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi ai reclami			
OPERATORE	ho.Mobile		
PERIODO DI RIFERIMENTO	Il semestre 2025		
CANALE DI PRESENTAZIONE	e-mail		
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	100.2
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	113.4
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	100%

Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi ai reclami			
OPERATORE	ho.Mobile		
PERIODO DI RIFERIMENTO	luglio - dicembre 2025		
CANALE DI PRESENTAZIONE	PEC		
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	21
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	24
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	100%