

| 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 dicembre 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%            |