



Allegato A alla delibera n. 255/24/CONS
Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) della delibera 255/24/CONS
Obiettivi di qualità per l'anno 2026 dei servizi di assistenza telefonici

OPERATORE:	FASTALP SRL
CALL CENTER	01251865100

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Obiettivi prefissati
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	Secondi	20ss
Tasso di chiamate verso operatore servite in 20 s	Percentuale	%	83%
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesione al sondaggio)	MOS	N.A.
	Misura 2 (Indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	N.A.
	Misura 3 (Indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	N.A.
	Misura 4 (Indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	N.A.
	Misura 5 (Indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	N.A.