

**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:	BBBell S.p.A.
CALL CENTER:	192021

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Obiettivi prefissati
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	Secondi	18ss
Tasso di chiamate verso operatore servite in 20 s	Percentuale	%	84%
Indice di soddisfazione del cliente	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.