OPERATORE:	Starlink Internet Services Limited			
CALL CENTER	N/A			
_				
	Anno: 2023 Reporting period of data	1° SEM.		
		2° SEM.		
		ANNO	x	

Denomir	nazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
allo scopo di presentare un reclamo, viene completata correttamente la si cui può essere selezionata dall'ul	accedere alla scelta di parlare con un addetto, , ossia intervallo di tempo tra il momento in cui elezione del numero di assistenza e l'istante in tente la scelta di parlare con un addetto per esentare un	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
relativa scelta, ossia intervallo di te	dopo la selezione da parte dell'utente della empo tra il momento in cui viene selezionata udetto" all'interno del sistema interattivo di	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
risposta (IVR) di assistenza e l'istant	idudetto all'interito dei sistema interatuvo di e in cui l'addetto risponde all'utente per fornire rvizio richiesto	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
	ono risolti senza che l'utente abbia la necessità o, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	Le risoluzioni vengono fornite tramite il sistema elettronico nell'account utente.

OPERATORE:	Starlink Internet Services Limited			
CALL CENTER	N/A			
•				
	Anno: 2023 Reporting period of data	1° SEM.		
		2° SEM	v	

ANNO

Der	nominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
allo scopo di presentare un rec viene completata correttamente	e per accedere alla scelta di parlare con un addetto, lamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui e la selezione del numero di assistenza e l'istante in dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
relativa scelta, ossia intervall	detto dopo la selezione da parte dell'utente della o di tempo tra il momento in cui viene selezionata Ital'addetto" all'interno del sistema interattivo di	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
	isia advetto ainimeno dei sistema interativo di istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
	vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità clamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	Le risoluzioni vengono fornite tramite il sistema elettronico nell'account utente.

OPERATORE:	Starlink Internet Services Limited			
CALL CENTER	N/A			
-				
	Anno: 2023 Reporting period of data	1° SEM.	x	
		2° SEM.		
		ANNO		

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scetta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
dai utente chamante la scena addetto ai mitento dei sistema interativo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	Le risoluzioni vengono fornite tramite il sistema elettronico nell'account utente.

OPERATORE:	Starlink Internet Services Limited			
CALL CENTER	N/A			
_				
	Anno: 2023 Reporting period of data	1° SEM.		
		2° SEM.		
		ANNO	x	

Denomir	nazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
allo scopo di presentare un reclamo, viene completata correttamente la si cui può essere selezionata dall'ul	accedere alla scelta di parlare con un addetto, , ossia intervallo di tempo tra il momento in cui elezione del numero di assistenza e l'istante in tente la scelta di parlare con un addetto per esentare un	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
relativa scelta, ossia intervallo di te	dopo la selezione da parte dell'utente della empo tra il momento in cui viene selezionata udetto" all'interno del sistema interattivo di	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
risposta (IVR) di assistenza e l'istant	idudetto all'interito dei sistema interatuvo di e in cui l'addetto risponde all'utente per fornire rvizio richiesto	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
	ono risolti senza che l'utente abbia la necessità o, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	Le risoluzioni vengono fornite tramite il sistema elettronico nell'account utente.

OPERATORE:	Starlink Internet Services Limited			
CALL CENTER	N/A			
•				
	Anno: 2023 Reporting period of data	1° SEM.		
		2° SEM	v	

ANNO

Der	nominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
allo scopo di presentare un rec viene completata correttamente	e per accedere alla scelta di parlare con un addetto, lamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui e la selezione del numero di assistenza e l'istante in dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
relativa scelta, ossia intervall	detto dopo la selezione da parte dell'utente della o di tempo tra il momento in cui viene selezionata Ital'addetto" all'interno del sistema interattivo di	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
	isia advetto ainimeno dei sistema interativo di istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
	vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità clamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	Le risoluzioni vengono fornite tramite il sistema elettronico nell'account utente.

OPERATORE:	Starlink Internet Services Limited			
CALL CENTER	N/A			
-				
	Anno: 2023 Reporting period of data	1° SEM.	x	
		2° SEM.		
		ANNO		

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scetta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
dai utente chamante la scena addetto ai mitento dei sistema interativo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	Le risoluzioni vengono fornite tramite il sistema elettronico nell'account utente.

OPERATORE:	Starlink Internet Services Limited		
CALL CENTER	N/A		
_			
	Anno: 2022 Reporting period of data	1° SEM.	
		2° SEM.	
		ANNO	x

Denomi	nazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
allo scopo di presentare un reclamo viene completata correttamente la s cui può essere selezionata dall'u	accedere alla scelta di parlare con un addetto, , ossia intervallo di tempo tra il momento in cui elezione del numero di assistenza e l'istante in tente la scelta di parlare con un addetto per resentare un	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
relativa scelta, ossia intervallo di te	dopo la selezione da parte dell'utente della empo tra il momento in cui viene selezionata addetto" all'interno del sistema interattivo di	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
risposta (IVR) di assistenza e l'istant	de un de in interio de i sistema interativo di te in cui l'addetto risponde all'utente per fornire rvizio richiesto	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
	ono risolti senza che l'utente abbia la necessità o, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	Le risoluzioni vengono fornite tramite il sistema elettronico nell'account utente.

OPERATORE:	Starlink Internet Services Limited			
CALL CENTER	N/A			
-				
	Anno: 2022	Reporting period of data	1° SEM.	
			2° SEM.	x
			ANNO	

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scetta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	secondi	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	Le risoluzioni vengono fornite tramite il sistema elettronico nell'account

OPERATORE:	Starlink Internet Services Limited			
CALL CENTER	N/A			
-				
	Anno: 2022 Reporting period of data	1° SEM.	х	
		2° SEM.		
		ANNO		

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scetta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la socelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
dail utente chiamante la scella addetto all interno dei sistema interatuvo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	secondi %	Gli utenti non vengono messi in attesa prima di parlare con un operatore umano.
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	Le risoluzioni vengono fornite tramite il sistema elettronico nell'account