

## **PRESA DI POSIZIONE DI SWISS INTERNATIONAL AIR LINES LTD**

**47 secondi è un tempo che rientra nella media di attesa quando si chiama la vostra helpline?**

A: Yes. We are doing our utmost do assist our customers as soon as possible. In exceptional cases the waiting time may be longer (i.e. in case of an accumulation of flight irregularities).

R: Sì. Facciamo il possibile per assistere i nostri clienti il prima possibile. In casi eccezionali il tempo di attesa può essere più lungo (per esempio in casi di accumulo di irregolarità dei voli)

**Qual è il tempo medio di attesa quando si telefona alla vostra assistenza clienti?**

A: In general we do not state such figure.

R: In generale non dichiariamo tale dato.

**E il vostro obiettivo di attesa per un servizio corretto al consumatore?**

A: Thank you for your understanding that we do not state such figure.

R: Non dichiariamo questo dato. Grazie per la comprensione.

Kind regards

Sonja Ptassek  
Mediensprecherin / Spokesperson

Swiss International Air Lines Ltd.