

PRESA DI POSIZIONE DI SWISSCOM

Mi sono informata e, in effetti, 7 minuti e 31 secondi non è sicuramente il nostro tempo medio di attesa.

D'altro canto va detto, che il nostro service level è influenzato da innumerevoli fattori, non tutti prevedibili. Diversi fattori possono infatti influenzare il tempo medio di attesa, per es. per una quota rialzata di assenze per malattie, oppure dei guasti imprevisti (ad esempio a causa di temporali), solleciti fatture ecc. Nonostante una pianificazione mirata, quando si presentano casi come sopra menzionati, può capitare che il tempo medio di attesa sia più alto del solito. Purtroppo è impossibile dare un dato esatto poiché, come già spiegato, dipende da vari fattori. In linea di massima il tempo di attesa è sotto il minuto (escluso il tempo per le informazioni che vengono date dopo aver digitato il numero).

Cordiali saluti

Ivana Sambo

Corporate Affairs and

Delegate Public Affairs & Media Region South Swisscom