

Τηλεφ. αριθμός εξυπηρέτησης	Κατηγορία υπηρεσίας	Ωράριο εξυπηρέτησης	Χρέωση κλήσης από το δίκτυο του παρόχου	Συνολικός αριθμός εισερχόμενων	Αριθμός αναπάντητων κλήσεων	Ποσοστό (%) αναπάντητων κλήσεων	Χρόνος απόκρισης (50ά εκατ/ριο)	Χρόνος απόκρισης (95ά εκατ/ριο) (sec)	Ποσοστό (%) κλήσεων που απαντήθηκαν εντός 60 sec
13731	Βλαβοληψία	ΔΕ - ΚΥ: 24 ώρες	Ατελώς	446.051	26.891	6.03	0,00	421,00	72.19
13831	Εξυπηρέτηση ιδιωτών πελατών/παροχή βοήθειας	ΔΕ - ΚΥ: 24 ώρες	0,2500€/κλήση για κλήσεις από το δίκτυο της Nova	114.741	8.628	7.52	0,00	322,00	82.62
13831	Εξυπηρέτηση ιδιωτών πελατών/παροχή πληροφοριών/Δίωξη παραγγελιών	ΔΕ - ΚΥ: 07:00-23:00	0,2500€/κλήση για κλήσεις από το δίκτυο της Nova	238.449	6.383	2.68	0,00	89,00	91.08
13832	Βλαβοληψία	ΔΕ - ΚΥ: 24 ώρες	Ατελώς για κλήσεις από το δίκτυο της Nova	36.264	3.564	9.83	0,00	348,00	71
13832	Εξυπηρέτηση εταιρικών πελατών/παροχή πληροφοριών/Δίωξη παραγγελιών	ΔΕ - ΣΑ: 09:00 - 22:00, ΚΥ 10:00 - 22:00	Ατελώς για κλήσεις από το δίκτυο της Nova	25.002	1.428	5.71	0,00	102,00	90.41
8001000700	Δίωξη παραγγελιών	ΔΕ - ΠΑ: 09:00 - 23:00	Ατελώς	10.566	1.972	18.66	21,00	543,00	67.79