

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 (506 εκατ/μια) (sec)	Χρόνος απόκρισης (95ο εκατ/μια) (sec)	Ποσοστό (%) κλήσεων που απαντήθηκαν εντός 60 sec
13731	Βλαβοληψία	ΔΕ - ΚΥ: 24 ώρες	Ατελώς	410,866	11,764	2.86	0	215	82.16
13831	Εξυπηρέτηση ιδιωτών πελατών/παροχή βοήθειας	ΔΕ - ΚΥ: 24 ώρες	0,2500€/κλήση για κλήσεις από το δίκτυο της Nova	105,152	9,785	9.31	0	244	87.02
13831	Εξυπηρέτηση ιδιωτών πελατών/παροχή πληροφοριών/λήψη παραγγελιών	ΔΕ - ΚΥ: 07:00-23:00	0,2500€/κλήση για κλήσεις από το δίκτυο της Nova	251,909	6,416	2.55	0	85	92.97
13832	Βλαβοληψία	ΔΕ - ΚΥ: 24 ώρες	Ατελώς για κλήσεις από το δίκτυο της Nova	31,785	1,651	5.19	0	257	79.74
13832	Εξυπηρέτηση εταιρικών πελατών/παροχή πληροφοριών/λήψη παραγγελιών	ΔΕ - ΣΑ: 09:00 - 22:00, ΚΥ 10:00 - 22:00	Ατελώς για κλήσεις από το δίκτυο της Nova	26,471	1,436	5.42	0	84	92.77
8001000700	Λήψη παραγγελιών	ΔΕ - ΠΑ: 09:00 - 23:00	Ατελώς	6,973	559	8.02	0	164	89.16