OBIETTIVI DI QUALITA'

Per l'anno 2023 definisce i seguenti obiettivi:

Indicatore	Misure di qualità del servizio universale	Obiettivi
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% (1) del tempo di fornitura	26
	Percentile 99% del tempo di fornitura	25
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	100%
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee attive	5,00%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione	240
	Percentile 95% del tempo di riparazione	240
	Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	100%
Accuratezza della fatturazione (Fatture contestate)	Rapporto tra il numero delle fatture contestate (che sono risultate errate) nel periodo di riferimento e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	1,0000%
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti (2)	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	120
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	70%

(1) Il "percentile 95% del tempo di fornitura" è il tempo massimo entro il quale sono effettuate le forniture del 95% delle richieste. Ovvero, il 95% delle forniture sono eseguite con un tempo non superiore al "percentile 95%", mentre il rimanente 5% delle forniture sono eseguite con un tempo superiore al "percentile 95%".
(2) Applicabile ai call center dedicati all'assistenza per servizi forniti nell'ambito del servizio universale sia dei clienti residenziali che business

RISULTATI OTTENUTI

Per il primo semestre dell'anno 2023 ha conseguito i seguenti obiettivi:

Indicatore	Misure di qualità del servizio universale	Risultati
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% (1) del tempo di fornitura	24
	Percentile 99% del tempo di fornitura	24
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	100%
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee attive	3,20%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione	21
	Percentile 95% del tempo di riparazione	21
	Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	100%
Accuratezza della fatturazione (Fatture contestate)	Rapporto tra il numero delle fatture contestate (che sono risultate errate) nel periodo di riferimento e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	0,4000%
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti (2)	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	30
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	60%

(1) Il "percentile 95% del tempo di fornitura" è il tempo massimo entro il quale sono effettuate le forniture del 95% delle richieste. Ovvero, il 95% delle forniture sono eseguite con un tempo non superiore al "percentile 95%", mentre il rimanente 5% delle forniture sono eseguite con un tempo superiore al "percentile 95%".
(2) Applicabile ai call center dedicati all'assistenza per servizi forniti nell'ambito del servizio universale sia dei clienti residenziali che business

Tipo indicatore:	**Fonte**
Per tutti gli indicatori:	Sistema amministrativo e di supervisione della rete
Per gli indicatori di risposta:	Log centralino