Mordacchini s.r.l.
Via San Giovanni, 118 – 01037 – 01037 – Ronciglione (VT)
Tel. 0761.1769342 – e-mail info@mordacchini.it
PEC mordacchinisrl@pec.it URL https://www.mordacchini.it

Obiettivi di qualità anno 2026
Delibera n. 156/23/CONS

Indicatore	Misura	Obiettivo per il 2026
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	3%
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	0,9%
Tempo di attivazione del servizio (tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente)	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	60
	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	120
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	150
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	90%
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo	20%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti. I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore come pertinenti alla rete di propria competenza	tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione	72 ore
	percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	120 ore
	percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	240 ore
	percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%