Allegato A alla delibera n. 644/12/CONS

Obiettivi 2014		
Indicatore	**Misure di qualità del servizio universale**	**Obiettivi**
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (Allegato 1 alla delibera n.	Percentile (1) 95% del tempo di fornitura	< 45 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	< 85 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	85%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (Allegato 2 alla delibera n. 254/04/CSP)	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	9%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3 alla delibera n. 254/04/CSP)	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	< 65 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	< 125 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	80%
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio	Rapporto tra la somma del numero dei giorni di funzionamento di tutti i telefoni pubblici osservati nel periodo di osservazione e il numero di giorni del periodo di osservazione moltiplicato per il numero di telefoni pubblici sottoposti ad osservazione	NA
Fatture contestate (Allegato 10 alla delibera n. 254/04/CSP)	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1%
Accuratezza della fatturazione (Allegato 11 alla delibera n. 254/04/CSP)	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	90%

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%".

Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti (2) (Allegato A alla delibera n. 142/07/CSP)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore	5 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	15 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	65%

2) Applicabile ai call center dedicati all'assistenza per servizi forniti nell'ambito del servizio universale sia dei clienti residenziali che business

Materiale proprietario di BBBELL S.r.l. tutelato ai sensi della normativa vigente in tema di diritto d'autore e banche dati (legge n.633/1941 e successivi aggiornamenti).
Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi strettamente riservate e non possono essere riprodotte o divulgate a terzi, senza il preventivo consenso scritto di BBBELL S.r.l.

Risultati 2013		
Indicatore	**Misure di qualità del servizio universale**	**Risultati**
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (Allegato 1 alla delibera n.	Percentile (1) 95% del tempo di fornitura	KO 65 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	KO 96 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	OK 87%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (Allegato 2 alla delibera n. 254/04/CSP)	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	KO 11%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3 alla delibera n. 254/04/CSP)	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	KO 75 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	KO 145 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	KO 85%
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio	Rapporto tra la somma del numero dei giorni di funzionamento di tutti i telefoni pubblici osservati nel periodo di osservazione e il numero di giorni del periodo di osservazione moltiplicato per il numero di telefoni pubblici sottoposti ad osservazione	NA
Fatture contestate (Allegato 10 alla delibera n. 254/04/CSP)	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	OK 2%
Accuratezza della fatturazione (Allegato 11 alla delibera n. 254/04/CSP)	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	OK 95%

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%".

Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti (2) (Allegato A alla delibera n. 142/07/CSP)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore	OK 7 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	OK 17 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	OK 66%

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:	Procedura Intranet e Gestionale Arca
Per gli indicatori di risposta:	Sistema telefonico BBBell

Materiale proprietario di BBBELL S.r.l. tutelato ai sensi della normativa vigente in tema di diritto d'autore e banche dati (legge n.633/1941 e successivi aggiornamenti).
Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi strettamente riservate e non possono essere riprodotte o divulgate a terzi, senza il preventivo consenso scritto di BBBELL S.r.l.