

## OBIETTIVI DI QUALITA'

Per l'anno **2021** BBBell definisce i seguenti obiettivi:

Indicatore	Misure di qualità del servizio universale	Obiettivi
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	Percentile 95% <sup>(1)</sup> del tempo di fornitura	< 25 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	< 36 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	70%
<b>Tasso di malfunzionamento</b>	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee attive	0,50%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Percentile 80% del tempo di riparazione	< 22 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione	< 65 ore
	Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	> 80%
<b>Accuratezza della fatturazione (Fatture contestate)</b>	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	< 0,005%
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti <sup>(2)</sup></b>	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	< 15 secondi
	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 l'anno **2020** BBBell ha conseguito i seguenti obiettivi:

Indicatore	Misure di qualità del servizio universale	Risultati
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	Percentile 95% <sup>(1)</sup> del tempo di fornitura	83,65 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	207,29 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	49%
<b>Tasso di malfunzionamento</b>	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee attive	0,79%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Percentile 80% del tempo di riparazione	71 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione	251 ore
	Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	63%
<b>Accuratezza della fatturazione (Fatture contestate)</b>	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	0,0067%
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti <sup>(2)</sup></b>	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	7,5 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	94%

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