

OBIETTIVI DI QUALITA'

Per l'anno **2023** BBBell 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 | < 25 gg |
| | Percentile 99% del tempo di fornitura | < 36 gg |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente | 70% |
| Tasso di malfunzionamento | Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee attive | < 0,5% |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 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% |
| 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 | < 0,005% |
| Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti ⁽²⁾ | 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 **2022** BBBell 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 | 79 gg |
| | Percentile 99% del tempo di fornitura | 149 gg |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente | 57% |
| Tasso di malfunzionamento | Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee attive | 0,79% |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | Percentile 80% del tempo di riparazione | 92 ore |
| | Percentile 95% del tempo di riparazione | 348 ore |
| | Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | 59% |
| 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 | 0,0069% |
| Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti ⁽²⁾ | 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 | 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%".

⁽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 |