

OBIETTIVI BBBELL 2024		
INDICATORE	MISURE	OBIETTIVI PREFISSATI
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,015%
Accuratezza della fatturazione	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,010%
Tempo di attivazione del servizio	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	25 giorni
	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	35 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	74 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	70%
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	80%
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	20%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Servizi forniti tramite infrastruttura di proprietà	
	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	48 ore
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	96 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90%
	Servizi forniti tramite infrastruttura di proprietà di altro operatore (servizi wholesale)	
	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	N.A.
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	N.A.
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	N.A.
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	N.A.