

ANNO 2023 - RISULTATI OTTENUTI

Per l'anno 2023 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	74 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	186 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	64%
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee attive	0,50%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione	54 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione	167 ore
	Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	62%
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	0,004%
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	93%

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