

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS
Obiettivi di qualità per l'anno 2026 dei servizi da postazione fissa

OPERATORE:	BBBell S.p.A.
------------	---------------

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica		Misura	Unità di misura	Obiettivi prefissati
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa		Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,09%
			Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	N.A.
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa		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	%	0,01%
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	20
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	25
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	35
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	85%
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	87%
	Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	25
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	35

			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	70
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	75%
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	83%
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa		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 (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	48
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	72
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	96
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90%
	Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N.A.
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N.A.
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N.A.
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N.A.