

Obiettivi di qualità per l'anno 2023

Telefonia vocale fissa (Delibera n. 254/04/CSP)

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	<p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura: 50 gg. Percentile 99% del tempo di fornitura: 60 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente...95%</p>
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	<p>Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso: 1%</p>
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione:</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 19 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 26 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99 %</p>
Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	<p>Tempo medio di risposta: 5 s Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 s: 95%</p>
Fatture contestate	<p>Rapporto espresso in termini percentuali, tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo <1,5%</p>
Accuratezza della fatturazione	<p>La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo <1%</p>

Obiettivi di qualità per l'anno 2023

Accesso ad Internet da Postazione Fissa (Delibera n. 131/06/CSP)

Tempo di attivazione del servizio	<p>Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.</p> <p>Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura: 32 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 60 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 98 %</p>
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	<p>Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso in banda larga</p> <p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale: 2 %</p>
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:10 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:20 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:98 %</p>
Addebiti contestati	<p>Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:</p> <p>Servizi di accesso ad internet a banda larga: <1%.</p>

Obiettivi di qualità per l'anno 2023

Servizi di call center per l'assistenza ai clienti (Delibera n. 79/09/CSP)

DENOMINAZIONE INDICATORE	MISURA	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVO 2023
1- tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo (1)	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	37 sec
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	30 s
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	65
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	10