

OBIETTIVI DI QUALITA'

Per l'anno 2024 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	40 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	50 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	90%
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee attive	<7%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione	12 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione	16 ore
	Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	ND
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	<1,0%
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti ⁽²⁾	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	ND
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	ND

(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 2024 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	40 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	50 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	92%
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee attive	<7%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione	12 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione	16 ore
	Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	ND
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	<1,0%
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti ⁽²⁾	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	ND
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	ND

(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:	fastalp
Per gli indicatori di risposta:	fastalp