

OBIETTIVI DI QUALITA'

Per l'anno 2021 MegaWeb 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	< 20 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	< 25 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95%
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee attive	10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione	< 30 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione	< 40 ore
	Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	> 98%
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	< 0,003%
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti ⁽²⁾	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	< 40 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	> 70%

RISULTATI OTTENUTI

Per l'anno 2020 MegaWeb 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	20 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	25 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	98%
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee attive	10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione	30 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione	40 ore
	Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92%
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	0,003%
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti ⁽²⁾	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	34 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	98%