

Afinna One Srl OBIETTIVI 2023

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

Tempo di fornitura servizio	<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.....22 gg Percentile 99% del tempo di fornitura.....12,1 gg</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente 60 gg).....99,4 %</p>
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	<p>Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso22 % (annuale)</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 22 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 36 ore</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 95 %</p>
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	<p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano" 70 s</p>
	<p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano).....70 s</p>
	<p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi.....47 %</p>
Fatture contestate	<p>La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate 2 %</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:.....1,8 %</p>

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 il servizio.</p> <p>Percentile 95 % del tempo di fornitura 23 gg Percentile 95 % del tempo di fornitura 12,1 gg</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): 99,4%</p>
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	<p>Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga 22 % (annuale)</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 22 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 36 ore</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 95 %</p>
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga	<p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano" 70 s</p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano) 70 s</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 47 %</p>
Addebiti contestati	<p>La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate 1,80 %</p>