

Obiettivi di Qualità per l'anno 2024

Be Byte Srl

Delibera n. 156/23/CONS – articolo 6 comma 1 lett. a)

Reclami sugli addebiti

Allegato 2 Delibera n. 156/23/CONS

Questo valore esprime l'incidenza dei reclami ricevuti rispetto al totale delle fatture emesse, considerando lo stesso intervallo temporale. Il calcolo mette in relazione diretta il numero di segnalazioni di insoddisfazione ricevute dai Clienti con la quantità di documenti fiscali prodotti nel periodo in esame.

Percentuale di errori inferiore al 1%

Accuratezza della fatturazione

Allegato 2 Delibera n. 156/23/CONS

Il rapporto rappresenta l'incidenza delle fatture contestate correttamente dai Clienti sul totale delle fatture emesse in un determinato periodo. Si considerano le contestazioni legittime che hanno portato all'emissione di rettifiche o note di credito per rimborsare gli importi, indipendentemente da quando le fatture originali siano state emesse. Il denominatore comprende tutte le fatture generate nel periodo di riferimento.

Percentuale di errori inferiore al 1%

Tempo di attivazione del servizio

Allegato 4 Delibera n. 156/23/CONS

Il tempo di attivazione si calcola in giorni solari dal momento della ricezione dell'ordine valido fino all'effettiva disponibilità di tutti i servizi richiesti. Il servizio si considera pienamente operativo solo quando tutti gli apparati installati dall'Operatore presso il domicilio del Cliente sono completamente funzionanti e pronti all'uso.

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **25 giorni solari**
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **30 giorni solari**
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **50 giorni solari**
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente, ove applicabile: **95%**
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: **95%**

Sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell'Operatore che fornisce il servizio diretto. Le esclusioni riguardano specificamente: l'impossibilità di accedere ai locali per assenza del Cliente o inaccessibilità degli stessi al momento dell'appuntamento concordato; i casi di rinvio richiesti dal Cliente stesso o dall'operatore di accesso che fornisce la struttura; nonché le situazioni che richiedono l'ottenimento di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi.

Tasso di malfunzionamento

Allegato 5 Delibera n. 156/23/CONS

Questo indicatore misura l'affidabilità del servizio, calcolando la proporzione tra le segnalazioni di problemi tecnici che compromettono la qualità delle chiamate vocali o della connessione internet e la media delle linee attive. Il risultato evidenzia l'incidenza dei disservizi e dei degni prestazionali rispetto alla base Clienti servita.

Percentuale di malfunzionamento **13%**

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Allegato 6 Delibera n. 156/23/CONS

Si definisce il tempo di risoluzione come l'intervallo che intercorre dalla segnalazione del Cliente alla riparazione del guasto. Si considerano validi solo i malfunzionamenti verificati dall'Operatore sulla propria rete, includendo problemi agli apparati di terminazione installati presso il Cliente. Per evitare duplicazioni, le segnalazioni multiple relative allo stesso problema o a più linee associate al medesimo numero vengono conteggiate come un'unica segnalazione.

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: **20 ore**
- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **40 ore**
- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **72 ore**
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: **90%**

Sono esclusi i soli casi in cui la riparazione richieda un intervento presso la sede del Cliente ed il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non è dipendente dalla volontà dell'Operatore che fornisce il servizio diretto. In particolare, sono da considerarsi escluse le situazioni di assenza del Cliente o inaccessibilità dei locali all'appuntamento concordato, nonché i casi di rinvio espressamente richiesti dal Cliente stesso.

Probabilità di fallimento della chiamata

Allegato 7 Delibera n. 156/23/CONS

Si definisce chiamata fallita quando, dopo aver composto correttamente un numero valido, l'utente non riceve alcun segnale di risposta (tono di occupato, squillo o risposta) entro 30 secondi dall'inoltro della chiamata alla rete. L'indicatore misura, in percentuale, quante di queste chiamate fallite si verificano sul totale delle chiamate nazionali tentate.

Percentuale di chiamate fallite inferiore al 1%

Tempo di instaurazione della chiamata

Allegato 8 Delibera n. 156/23/CONS

L'indicatore misura il tempo, calcolato in secondi, che trascorre da quando la rete riceve le informazioni complete per inoltrare la chiamata fino al momento in cui il chiamante riceve un segnale di risposta, che sia il tono di linea libera, occupata o la risposta effettiva del destinatario.

- Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: **9 secondi**
- 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: **9 secondi**