

Username: LNRPLA49R15L424L

Ragione sociale: IRISACQUA SRL

Nome Raccolta: Qualità contrattuale del SII

Stato compilazione: TOTALMENTE COMPILATA

Partita iva: 01070220312

Data download: 29/03/2019 - 10:54:00

Anno: Anno solare 2018

Invio definitivo: NON EFFETTUATO

Servizi Telefonici

Servizi Telefonici

| | | | | | |
|--|--|-----|--------------------------------|--|------|
| Livelli previsti dalla del. 655/2015/R/idr | Livello del servizio telefonico (LS) | 80% | Eventuali livelli migliorativi | Livello del servizio telefonico (LS) | 80 % |
| | Accessibilità al servizio telefonico (AS) | 90% | | Accessibilità al servizio telefonico (AS) | 90 % |
| | Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) | 240 | | Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) | 240 |

| | Richiesta operatore | | | AS | TMA |
|----------|---------------------|----------------------------|---------|-------|-----|
| | Num. chiamate | Num. chiamate con risposta | LS | | |
| Gennaio | 1166 | 993 | 85.16 % | 100 % | 127 |
| Febbraio | 1411 | 1133 | 80.3 % | 100 % | 142 |
| Marzo | 1178 | 1009 | 85.65 % | 100 % | 125 |
| Aprile | 1131 | 895 | 79.13 | 100 | 148 |

| | | | | | |
|-----------|------|------|----------------|------------|------------|
| | | | % | % | |
| Maggio | 1477 | 1132 | 76.64 % | 100 % | 168 |
| Giugno | 1513 | 1167 | 77.13 % | 100 % | 177 |
| Luglio | 1498 | 1207 | 80.57 % | 100 % | 160 |
| Agosto | 1252 | 987 | 78.83 % | 100 % | 163 |
| Settembre | 1195 | 971 | 81.26 % | 100 % | 161 |
| Ottobre | 1524 | 1322 | 86.75 % | 100 % | 109 |
| Novembre | 1078 | 1004 | 93.14 % | 100 % | 64 |
| Dicembre | 793 | 731 | 92.18 % | 100 % | 74 |
| | | | Non rispettato | Rispettato | Rispettato |

Note