

Obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2005

Indicatore	Definizione	Obiettivi di qualità del servizio universale per l'anno 2005
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Vedi <i>Allegato 1</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 95% del tempo di fornitura..... 40 gg • Percentile 99% del tempo di fornitura 90 gg • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente80 %
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Vedi <i>Allegato 2</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso (RTG) 13 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Vedi <i>Allegato 3</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 96 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 170 ore
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Vedi <i>Allegato 6</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta alle chiamate entranti 15" • Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi80 %
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio	Vedi <i>Allegato 9</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporto tra la somma del numero dei giorni di funzionamento di tutti i telefoni pubblici osservati nel periodo di osservazione e il numero di giorni del periodo di osservazione moltiplicato per il numero di telefoni pubblici sottoposti ad osservazione 92 %
Accuratezza della fatturazione	Vedi <i>Allegato 11</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse, diviso 10.000, nello stesso periodo 4 %