Allegato A alla delibera n. 67/12/CONS

Indicatore	Misure di qualità del servizio universale	Obiettivi 2012
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (Allegato 1 alla delibera n. 254/04/CSP)	Percentile ¹ 95% del tempo di fornitura	11 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	25 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	96,4%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (Allegato 2 alla delibera n. 254/04/CSP)	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	11,2%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3 alla delibera n. 254/04/CSP)	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	46 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	110 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92,0%
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore (Allegato 6 alla delibera n. 254/04/CSP)	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	5"
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	92,0%
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio (Allegato 9 alla delibera n. 254/04/CSP)	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	96,0%
Fatture contestate (Allegato 10 alla delibera n. 254/04/CSP)	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,50%

¹ Il "percentile 95% del tempo di fornitura" è il tempo massimo entro il quale sono effettuate le forniture del 95% delle richieste. Ovvero, il 95% delle forniture sono eseguite con un tempo non superiore al "percentile 95%", mentre il rimanente 5% delle forniture sono eseguite con un tempo superiore al "percentile 95%".

Accuratezza della fatturazione (Allegato 11 alla delibera n. 254/04/CSP)	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	0,40%
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti² (Allegato A alla delibera n. 142/07/CSP)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	55"
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	70"
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	50,0%

²Applicabile ai *call center* dedicati all'assistenza per servizi forniti nell'ambito del servizio universale sia dei clienti residenziali che *business*.