

Allegato A alla delibera 153/08/CSP

Indicatore	Misure di qualità del servizio universale	obiettivi 2008
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (Allegato 1 alla delibera 254/04/CSP)	- Percentile¹ 95% del tempo di fornitura - Percentile 99% del tempo di fornitura - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	22 gg
		42 gg
		94 %
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (Allegato 2 alla delibera 254/04/CSP)	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	13,7 ²
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3 alla delibera 254/04/CSP)	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	54 ore
		133 ore
		87%
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore (Allegato 6 alla delibera 254/04/CSP)	- Tempo medio di risposta alle chiamate entranti - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	5"
		90%
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio (Allegato 9 alla delibera 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	93 %
Fatture contestate (Allegato 10 alla delibera 254/04/CSP)	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	3 %
Accuratezza della fatturazione (Allegato 11 alla delibera 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	0,57 %
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti (Allegato A)	Definizione 1)	75"
	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	
	Definizione 2)	105"
	- Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	30%

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%".

² Il solo obiettivo relativo al tasso di malfunzionamento per linea di accesso è da intendersi come valore da raggiungere tendenzialmente, con riserva di valutare positivamente un suo congruo miglioramento rispetto all'anno precedente