Allegato B alla delibera 142/07/CSP

Indicatore	Misure di qualità del servizio universale	obiettivi 2007
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (Allegato 1 alla delibera 254/04/CSP)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<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 	13,7 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3 alla delibera 254/04/CSP)	<ul style="list-style-type: none"> 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 	59 ore
		133 ore
		86%
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore (Allegato 6 alla delibera 254/04/CSP)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<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 	94 %
Fatture contestate (Allegato 10 alla delibera 254/04/CSP)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<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 nello stesso periodo 	0,57 %
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti (Allegato A)	<ul style="list-style-type: none"> Definizione 1) Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" Definizione 2) 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 	75"
		110"
		25%

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%".