

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 Allegato 1 | <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 Allegato 2 | <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 Allegato 3 | <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 Allegato 6 | <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 Allegato 9 | <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 Allegato 11 | <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 % |