

**Obiettivi e risultati di qualità del servizio universale**

Parte prima

| <b>Indicatore</b>                                                                                       | <b>Misure di qualità del servizio universale</b>                                                                                   | <b>obiettivi 2005</b><br>[1] | <b>risultati 2005</b> | <b>obiettivi 2006</b><br>[2] | <b>risultati 2006</b> | <b>obiettivi 2007</b><br>[3] | <b>risultati 2007</b> | <b>obiettivi 2008</b><br>[4] | <b>risultati 2008</b> | <b>obiettivi 2009</b><br>[5] | <b>risultati 2009</b> | <b>obiettivi 2010</b><br>[6] | <b>risultati 1° sem. 2010</b> | <b>obiettivi proposti da TI per il 2011</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------|------------------------------|-----------------------|------------------------------|-----------------------|------------------------------|-----------------------|------------------------------|-----------------------|------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b><br><i>Allegato 1 della delibera n. 254/04/CSP</i> | Percentile[7] 95% del tempo di fornitura                                                                                           | <b>40 gg</b>                 | <b>16 gg</b>          | <b>35 gg</b>                 | <b>22 gg</b>          | <b>22 gg</b>                 | <b>22 gg</b>          | <b>22 gg</b>                 | <b>15 gg</b>          | <b>18 gg</b>                 | <b>11 gg</b>          | <b>14 gg</b>                 | <b>10 gg</b>                  | <b>13 gg</b>                                |
|                                                                                                         | Percentile 99% del tempo di fornitura                                                                                              | <b>90 gg</b>                 | <b>37 gg</b>          | <b>80 gg</b>                 | <b>42 gg</b>          | <b>42 gg</b>                 | <b>41 gg</b>          | <b>42 gg</b>                 | <b>29 gg</b>          | <b>34 gg</b>                 | <b>30 gg</b>          | <b>32 gg</b>                 | <b>20 gg</b>                  | <b>30 gg</b>                                |
|                                                                                                         | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente                                                 | <b>80%</b>                   | <b>91%</b>            | <b>85%</b>                   | <b>94,9%</b>          | <b>94%</b>                   | <b>93%</b>            | <b>94%</b>                   | <b>95,9%</b>          | <b>95%</b>                   | <b>95,2%</b>          | <b>96%</b>                   | <b>97,2%</b>                  | <b>96%</b>                                  |
| <b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b><br><i>Allegato 2 della delibera n. 254/04/CSP</i> | Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG | <b>13%</b>                   | <b>14,5%</b>          | <b>13%</b>                   | <b>14,9%</b>          | <b>13,7%</b>                 | <b>14,5%</b>          | <b>13,7%</b>                 | <b>14,1%</b>          | <b>13,4%</b>                 | <b>12,9%</b>          | <b>12,9 %</b>                | <b>11,8%</b>                  | <b>12,9 %</b>                               |
| <b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b><br><i>Allegato 3 della delibera n. 254/04/CSP</i>      | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                                       | <b>96 ore</b>                | <b>75 ore</b>         | <b>85 ore</b>                | <b>59 ore</b>         | <b>59 ore</b>                | <b>54 ore</b>         | <b>54 ore</b>                | <b>57 ore</b>         | <b>48 ore</b>                | <b>52 ore</b>         | <b>47 ore</b>                | <b>47 ore</b>                 | <b>47 ore</b>                               |
|                                                                                                         | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                                       | <b>170 ore</b>               | <b>146 ore</b>        | <b>160 ore</b>               | <b>133 ore</b>        | <b>133 ore</b>               | <b>140 ore</b>        | <b>133 ore</b>               | <b>145 ore</b>        | <b>125 ore</b>               | <b>139 ore</b>        | <b>125 ore</b>               | <b>107 ore</b>                | <b>125 ore</b>                              |
|                                                                                                         | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto                     | <b>-</b>                     | <b>-</b>              | <b>80%</b>                   | <b>86,2%</b>          | <b>86%</b>                   | <b>88%</b>            | <b>87%</b>                   | <b>88%</b>            | <b>92%</b>                   | <b>88,7%</b>          | <b>92%</b>                   | <b>91,8%</b>                  | <b>92%</b>                                  |

| <b>Indicatore</b>                                                                                                                        | <b>Misure di qualità del servizio universale</b>                                                                                                                                                                                                             | <b>obiettivi 2005<br/>[1]</b> | <b>risultati 2005</b> | <b>obiettivi 2006<br/>[2]</b> | <b>risultati 2006</b> | <b>obiettivi 2007<br/>[3]</b> | <b>risultati 2007</b> | <b>obiettivi 2008<br/>[4]</b> | <b>risultati 2008</b> | <b>obiettivi 2009<br/>[5]</b> | <b>risultati 2009</b> | <b>obiettivi 2010<br/>[6]</b> | <b>risultati 1° sem. 2010</b> | <b>obiettivi proposti da TI per il 2011</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>Tempi di risposta dei servizi tramite operatore</b>                                                                                   | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti                                                                                                                                                                                                               | <b>15"</b>                    | <b>5"</b>             | <b>14"</b>                    | <b>3"</b>             | <b>5"</b>                     | <b>4"</b>             | <b>5"</b>                     | <b>2"</b>             | <b>5"</b>                     | <b>2"</b>             | <b>5"</b>                     |                               | <b>5"</b>                                   |
| <b>Allegato 6 della delibera n. 254/04/CSP</b>                                                                                           | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi                                                                                                                                                                        | <b>80%</b>                    | <b>90,6%</b>          | <b>82%</b>                    | <b>95,5%</b>          | <b>90%</b>                    | <b>96,4%</b>          | <b>90%</b>                    | <b>97%</b>            | <b>90%</b>                    | <b>97%</b>            | <b>92%</b>                    |                               | <b>92%</b>                                  |
| <b>Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio</b><br><b>Allegato 9 della delibera n. 254/04/CSP</b> | 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 | <b>92%</b>                    | <b>94%</b>            | <b>93%</b>                    | <b>94,5%</b>          | <b>94%</b>                    | <b>94,8%</b>          | <b>93%</b>                    | <b>94,9%</b>          | <b>93%</b>                    | <b>93,5%</b>          | <b>96%</b>                    |                               | <b>96%</b>                                  |
| <b>Fatture contestate</b><br><b>Allegato 10 della delibera n. 254/04/CSP</b>                                                             | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo                                                                                                                                       | <b>-</b>                      | <b>-</b>              | <b>4,5%</b>                   | <b>3,2%</b>           | <b>3%</b>                     | <b>2,7%</b>           | <b>3%</b>                     | <b>2,1%</b>           | <b>2,8%</b>                   | <b>1,5%</b>           | <b>2,7%</b>                   |                               | <b>2,5%</b>                                 |
| <b>Accuratezza della fatturazione</b><br><b>Allegato 11 della delibera n. 254/04/CSP</b>                                                 | Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo                                                                                                | <b>4%</b>                     | <b>0,57%</b>          | <b>1%</b>                     | <b>0,62%</b>          | <b>0,57%</b>                  | <b>0,53%</b>          | <b>0,57%</b>                  | <b>0,53%</b>          | <b>0,50%</b>                  | <b>0,40%</b>          | <b>0,50%</b>                  |                               | <b>0,50%</b>                                |

| Indicatore                                                                                                                | Misure di qualità del servizio universale                                                                                                       | obiettivi 2005<br>[1] | risultati 2005 | obiettivi 2006<br>[2] | risultati 2006 | obiettivi 2007<br>[3] | risultati 2007 | obiettivi 2008<br>[4] | risultati 2008 | obiettivi 2009<br>[5] | risultati 2009 | obiettivi 2010<br>[6] | risultati 1° sem. 2010 | obiettivi proposti da TI per il 2011 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|-----------------------|----------------|-----------------------|------------------------|--------------------------------------|
| <b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti</b><br><i>Allegato A della delibera n. 142/07/CSP</i> | Definizione 1)<br>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"                                                       |                       |                |                       |                | 75"                   | 73"            | 75"                   | 66"            | 70"                   | 66"            | 65"                   | 51"                    | 65"                                  |
|                                                                                                                           | Definizione 2)<br>Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti                                                                 |                       |                |                       |                | 110"                  | 101"           | 105"                  | 82"            | 95"                   | 80"            | 80"                   | 65"                    | 70"                                  |
|                                                                                                                           | Definizione 2)<br>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi – clientela residenziale |                       |                |                       |                | 25%                   | 38,7%          | 30%                   | 47,6%          | 38%                   | 47,9%          | 50%                   | 53,1%                  | 50%                                  |

**Note:**

- [1] Obiettivi fissati dalla delibera AGCOM n. 254/04/CSP
- [2] Obiettivi fissati dalla delibera AGCOM n. 21/06/CSP
- [3] Obiettivi fissati dalla delibera AGCOM n. 142/07/CSP
- [4] Obiettivi fissati dalla delibera AGCOM n. 153/08/CSP
- [5] Obiettivi fissati dalla delibera AGCOM n. 49/09/CSP
- [6] Obiettivi fissati dalla delibera AGCOM n. 329/10/CONS
- [7] 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%".