

Allegato A alla delibera n. 725/13/CONS

Indicatore	Misure di qualità del servizio universale	Obiettivi 2014
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (Allegato 1 alla delibera n. 254/04/CSP)	Percentile ¹ 95% del tempo di fornitura	10 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	21 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	97,20%
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	9,60%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3 alla delibera n. 254/04/CSP)	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	45 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	96 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92,30%
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	96,40%
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	1,20%
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	0,30%
Tempi di risposta alle chiamate ai	Tempo minimo di navigazione su IVR	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%".

servizi di assistenza clienti ² (Allegato A alla delibera n. 142/07/CSP)	per accedere alla scelta "operatore"	
	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	47,00%

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