

Allegato A alla delibera n. 644/12/CONS

| Indicatore | Misure di qualità del servizio universale | Obiettivi 2013 |
|---|--|----------------|
| 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 | 22 gg |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente | 97,00% |
| 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 | 92,20% |
| 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 | 96,30% |
| 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% |

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%".

| | | |
|---|--|--------|
| Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti ² (Allegato A alla delibera n. 142/07/CSP) | Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" | 55" |
| | 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 | 50,00% |

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