



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## Allegato A alla delibera n. 683/15/CONS

Indicatore	Misure di qualità del servizio universale	Obiettivi 2016
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale  (Allegato 1 alla delibera n. 254/04/CSP)	Percentile <sup>1</sup> 95% del tempo di fornitura	<b>10 gg</b>
	Percentile 99% del tempo di fornitura	<b>21 gg</b>
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	<b>97,20%</b>
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	<b>9,60%</b>
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti  (Allegato 3 alla delibera n. 254/04/CSP)	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<b>45 ore</b>
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<b>96 ore</b>
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	<b>92,30%</b>
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	<b>96,40%</b>
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	<b>1,20%</b>
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	<b>0,28%</b>

<sup>1</sup> 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%".



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

254/04/CSP)		
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti <sup>2</sup>  (Allegato A alla delibera n. 142/07/CSP)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	<b>50"</b>
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	<b>70"</b>
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	<b>47,00%</b>

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