

Obiettivi e risultati di qualità del servizio universale

Indicatore	Misure di qualità del servizio universale	obiettivi 2005 [1]	risultati 2005	obiettivi 2006 [2]	risultati 2006	obiettivi 2007 [3]	risultati 2007	obiettivi 2008 [4]	risultati 2008	obiettivi 2009 [5]	risultati 2009	obiettivi 2010 [6]	risultati 2010	obiettivi 2011 [7]	risultati 2011	obiettivi 2012 [8]	risultati 2012	obiettivi 2013 [9]	obiettivi proposti da TI per il 2014
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale - <i>Allegato 1 della delibera n. 254/04/CSP</i>	Percentile[10] 95% del tempo di fornitura	40 gg	16 gg	35 gg	22 gg	22 gg	22 gg	22 gg	15 gg	18 gg	11 gg	14 gg	9 gg	11 gg	10 gg	11 gg	10 gg	10 gg	12 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	90 gg	37 gg	80 gg	42 gg	42 gg	41 gg	42 gg	29 gg	34 gg	30 gg	32 gg	20 gg	25 gg	22 gg	25 gg	22 gg	22 gg	28 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	80,00%	91,00%	85,00%	94,90%	94,00%	93,00%	94,00%	95,90%	95,00%	95,20%	96,00%	96,50%	96,40%	96,90%	96,40%	97,20%	97,00%	96,20%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso - <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	13,00%	14,50%	13,00%	14,90%	13,70%	14,50%	13,70%	14,10%	13,40%	12,90%	12,90%	12,00%	11,2%	9,70%	11,20%	9,00%	9,60%	11,50%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti - <i>Allegato 3 della delibera n. 254/04/CSP</i>	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	96 ore	75 ore	85 ore	59 ore	59 ore	54 ore	54 ore	57 ore	48 ore	52 ore	47 ore	47 ore	47 ore	45 ore	46 ore	46 ore	45 ore	47 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	170 ore	146 ore	160 ore	133 ore	133 ore	140 ore	133 ore	145 ore	125 ore	139 ore	125 ore	106 ore	115 ore	97 ore	110 ore	95 ore	96 ore	115 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	-	-	80,00%	86,20%	86,00%	88,00%	87,00%	88,00%	92,00%	88,70%	92,00%	91,50%	92,00%	92,10%	92,00%	92,30%	92,20%	92,00%
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore - <i>Allegato 6 della delibera n. 254/04/CSP</i>	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	15"	5"	14"	3"	5"	4"	5"	2"	5"	2"	5"	5"	5"	5"	5"	4"	n.a. [11]	n.a. [11]
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	80,00%	90,60%	82,00%	95,50%	90,00%	96,4%	90,00%	97,00%	90,00%	97,00%	92,00%	92,60%	92,00%	92,40%	92,00%	94,10%		

Indicatore	Misure di qualità del servizio universale	obiettivi 2005 [1]	risultati 2005	obiettivi 2006 [2]	risultati 2006	obiettivi 2007 [3]	risultati 2007	obiettivi 2008 [4]	risultati 2008	obiettivi 2009 [5]	risultati 2009	obiettivi 2010 [6]	risultati 2010	obiettivi 2011 [7]	risultati 2011	obiettivi 2012 [8]	risultati 2012	obiettivi 2013 [9]	obiettivi proposti da TI per il 2013
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio - <i>Allegato 9 della delibera n. 254/04/CSP</i>	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	92,00%	94,00%	93,00%	94,50%	94,00%	94,8%	93,00%	94,90%	93,00%	93,50%	96,00%	95,10%	96,00%	96,00%	96,00%	96,10%	96,30%	96,00%
Fatture contestate - <i>Allegato 10 della delibera n. 254/04/CSP</i>	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	-	-	4,50%	3,20%	3,00%	2,7%	3,00%	2,10%	2,80%	1,50%	2,70%	1,20%	1,60%	1,20%	1,50%	1,20%	1,20%	1,90%
Accuratezza della fatturazione - <i>Allegato 11 della delibera n. 254/04/CSP</i>	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	4,00%	0,57%	1,00%	0,62%	0,57%	0,53%	0,57%	0,53%	0,50%	0,40%	0,50%	0,30%	0,4%	0,30%	0,40%	0,30%	0,30%	0,45%
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti - <i>Allegato A della delibera n. 142/07/CSP</i>	Definizione 1) - Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	-	-	-	-	75"	73"	75"	66"	70"	66"	65"	52"	52"	51"	55"	45"	55"	n.p. [12]
	Definizione 2) - Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	-	-	-	-	110"	101"	105"	82"	95"	80"	80"	68"	68"	69"	70"	81"	70"	
	Definizione 2) - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	-	-	-	-	25,00%	38,70%	30,00%	47,60%	38,00%	47,90%	50,00%	50,70%	53,00%	49,10%	50,00%	47,90%	50,00%	

[1] Obiettivi fissati dalla delibera AGCOM n. 254/04/CSP

[2] Obiettivi fissati dalla delibera AGCOM n. 31/06/CSP

[3] Obiettivi fissati dalla delibera AGCOM n. 142/07/CSP

[4] Obiettivi fissati dalla delibera AGCOM n. 153/08/CSP

[9] Obiettivi fissati dalla delibera AGCOM n. 664/12/CONS

[5] Obiettivi fissati dalla delibera AGCOM n. 49/09/CSP

[6] Obiettivi fissati dalla delibera AGCOM n. 329/10/CONS

[7] Obiettivi fissati dalla delibera AGCOM n. 213/11/CONS

[8] Obiettivi fissati dalla delibera AGCOM n. 67/12/CONS

[10] 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%"

[11] Non Applicabile: tra i parametri definiti nell'allegato 6 al Codice delle Comunicazioni Elettroniche per quanto riguarda i tempi di fornitura e la qualità del servizio, applicabili anche alla qualità del servizio universale di cui all'art.61 del Codice, in seguito alle modifiche al Codice introdotte dal d.lgs. 28.05.2012 n. 70 non sono più contemplati i tempi di risposta dei servizi tramite operatore, per i quali, di conseguenza, non è più prevista, a partire dal 2013, la definizione di obiettivi di qualità che l'impresa designata è tenuta a garantire.

[12] Non Proposto: non sono stati proposti da Telecom Italia S.p.A. valori obiettivo, con la motivazione che la normativa sulla qualità dei call center è in fase di revisione e che l'Autorità ha pianificato che la nuova regolamentazione entri in vigore a partire dal 2014.