

Obiettivi e risultati di qualità del servizio universale

		Parte prima								
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 1° sem. 2008	obiettivi proposti da TI per il 2009
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale <i>Allegato 1 della delibera n. 254/04/CSP</i>	• Percentile[5] 95% del tempo di fornitura	40 gg	16 gg	35 gg	22 gg	22 gg	22 gg	22 gg	14 gg	20 gg
	• Percentile 99% del tempo di fornitura	90 gg	37 gg	80 gg	42 gg	42 gg	41 gg	42 gg	27 gg	35 gg
	• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	80%	91%	85%	94,9%	94%	93%	94%	96%	95%
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%	14,5%	13%	14,9%	13,7%	14,5%	13,7%	14,2%	13,6%
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	53 ore	50 ore
	• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	170 ore	146 ore	160 ore	133 ore	133 ore	140 ore	133 ore	126 ore	130 ore
	• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	-	-	80%	86,2%	86%	88%	87%	89,2%	90%
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"		8"
	• Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	80%	90,6%	82%	95,5%	90%	96,4%	90%		88%
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%	94%	93%	94,5%	94%	94,8%	93%		93%

Obiettivi e risultati di qualità del servizio universale

Parte seconda

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 1° sem. 2008	obiettivi proposti da TI per il 2009
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	-	-	4,5%	3,2%	3%	2,7%	3%		3,7%
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%	0,57%	1%	0,62%	0,57%	0,53%	0,57%		0,7%
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"	82"	80"
	Definizione 2) Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti					110"	101"	105"	85"	108"
	Definizione 2) Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi – clientela residenziale					25%	38,7%	30%	45,1%	32%

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

[2] Obiettivi fissati dalla delibera AGCOM 21/06/CSP

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

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

[5] 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%".