



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## Allegato A alla delibera n. 588/18/CONS

Indicatore	Misure di qualità del Servizio universale	Obiettivi 2019
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>  (Allegato 1 alla delibera n. 254/04/CSP)	Percentile 95% del tempo di fornitura	<b>10 gg</b>
	Percentile 99% del tempo di fornitura	<b>19 gg</b>
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	<b>97,40%</b>
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>  (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>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>  (Allegato 3 alla delibera n. 254/04/CSP)	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<b>42 ore</b>
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<b>90 ore</b>
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	<b>92,50%</b>
<b>Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio</b>  (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>96,50%</b>
<b>Fatture contestate</b>  (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>
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero	<b>0,28%</b>



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

(Allegato 11 alla delibera n. 254/04/CSP)	totale di fatture emesse nello stesso periodo	
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti <sup>1</sup>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	<b>70"</b>
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	<b>70"</b>
(Allegato A alla delibera n. 142/07/CSP)	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	<b>45,00%</b>

<sup>1</sup>Applicabile ai *call center* dedicati all'assistenza per servizi forniti nell'ambito del servizio universale sia dei clienti residenziali che *business*.