



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Allegato A alla delibera n. 588/18/CONS

Indicatore	Misure di qualità del Servizio universale	Obiettivi 2019
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (Allegato 1 alla delibera n. 254/04/CSP)	Percentile 95% del tempo di fornitura	10 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	19 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	97,40%
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	42 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	90 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92,50%
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	96,50%
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	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero	0,28%



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 ¹	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	70"
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	70"
(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	45,00%

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