

## Allegato A alla delibera 49/09/CSP

Indicatore	Misure di qualità del servizio universale	Obiettivi 2009
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>  (Allegato 1 alla delibera 254/04/CSP)	Percentile <sup>1</sup> 95% del tempo di fornitura	<b>18 gg</b>
	Percentile 99% del tempo di fornitura	<b>34gg</b>
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	<b>95%</b>
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>  (Allegato 2 alla delibera 254/04/CSP)	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	<b>13,4%</b>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>  (Allegato 3 alla delibera 254/04/CSP)	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<b>48 ore</b>
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<b>125 ore</b>
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	<b>92%</b>
<b>Tempi di risposta dei servizi tramite operatore</b>  (Allegato 6 alla delibera 254/04/CSP)	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	<b>5"</b>
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	<b>90%</b>
<b>Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio</b>  (Allegato 9 alla delibera 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>93%</b>
<b>Fatture contestate</b>  (Allegato 10 alla delibera 254/04/CSP)	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	<b>2,8%</b>
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse	<b>0,50%</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%".

<b>(Allegato 11 alla delibera 254/04/CSP)</b>	nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti</b>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	<b>70"</b>
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	<b>95"</b>
	<b>(Allegato A alla delibera n. 142/07/CSP)</b> Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	<b>38%</b>