

QUALITÀ DEI SERVIZI DI TELEFONIA FISSA PER L'ANNO 2018

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE	OBIETTIVI
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ [misura in giorni solari]	45
		T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ [misura in giorni solari]	70
		T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] [misura in giorni solari]	60
		Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto [%]	98%
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento [%]	20%
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ [misura in ore]	72
		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ [misura in ore]	120
		T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) [misura in ore]	240
		Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ [%]	80
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta [misura in secondi]	70
		percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [%]	50
10 - Fatture contestate	(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami [%]	5
11 - Accuratezza delle fatturazione	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate [%]	5
tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo		media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo [misura in secondi]	90
tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto		a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti [misura in secondi]	70
		b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	50
percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza		percentuale	95