

## OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER L'ANNO 2011

La sottostante tabella riporta gli indicatori di qualità del servizio universale ed i relativi obiettivi per l'anno 2011 fissati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 213/11/CONS

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	Percentile 95% del tempo di fornitura	<b>11 giorni</b>
	Percentile 99% del tempo di fornitura	<b>25 giorni</b>
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	<b>96,4 %</b>
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	<b>11,2 %</b>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<b>47 ore</b>
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<b>115 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>	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	<b>5 secondi</b>
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	<b>92 %</b>
<b>Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio</b>	Rapporto tra la somma del numero dei giorni di funzionamento di tutti i telefoni pubblici osservati nel periodo considerato e il numero di giorni dello stesso periodo moltiplicato per il numero di telefoni pubblici sottoposti ad osservazione	<b>96 %</b>
<b>Fatture contestate</b>	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	<b>1,6 %</b>
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	<b>0,4 %</b>
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti (187 e 191)</b>	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	<b>52 secondi</b>
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	<b>68 secondi</b>
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	<b>53 %</b>

\* \* \* \* \*

La sottostante tabella riporta gli obiettivi di qualità che Telecom Italia si prefigge di raggiungere per l'anno 2011 in relazione ai propri servizi telefonici di consultazione elenchi

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011
<b>Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi 1254 e 892.412</b>	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	<b>15 secondi</b>
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	<b>90 %</b>