

***Relazione sugli indicatori di qualità  
dei servizi di telefonia vocale forniti  
da Telecom Italia su rete fissa***

***ANNO 2014***

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di telefonia vocale** forniti da Telecom Italia su rete fissa, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 254/04/CSP.

Per ogni indicatore sono riportati:

- **le misure effettuate;**
- **gli obiettivi per il 2014 fissati in relazione a ciascuna misura;**
- **i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre** (per quegli indicatori per i quali la delibera 254/04/CSP prevede anche i consuntivi semestrali) **e all'intero anno 2014;**
- **i consuntivi annuali disaggregati per singola regione amministrativa** (per quegli indicatori per i quali la delibera 254/04/CSP ne prevede il dettaglio territoriale);
- **la definizione dell'indicatore;**
- **le note esplicative di come sono rilevate le misure;**
- **i periodi di rilevazione.**

Infine, in conformità a quanto stabilito dalla delibera 328/10/CONS, il documento riporta il valore su cui si è attestato nel 2014 l'Indice di Qualità Globale (**IQG**) del Servizio Universale.

## Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

Indicatore	Misure	Obiettivi 2014  (stabiliti nell'allegato A alla delibera 725/13/CONS)	Consuntivi 1° sem. 2014  (dal 1/1/14 al 30/6/14)	Consuntivi 2° sem. 2014  (dal 1/7/14 al 31/12/14)	Consuntivi 2014  (dal 1/1/14 al 31/12/14)
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	- Percentile 95% del tempo di fornitura	10 giorni	10 giorni	10 giorni	10 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	21 giorni	24 giorni	28 giorni	26 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	97,20 %	97,1 %	96,3 %	96,7 %

### DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE

Percentile 95% del tempo di fornitura	Consuntivi 1° sem. 2014	Consuntivi 2° sem. 2014	Consuntivi 2014
Piemonte	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Valle D'Aosta	10 giorni	13 giorni	10 giorni
Liguria	19 giorni	14 giorni	15 giorni
Lombardia	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Veneto	12 giorni	10 giorni	10 giorni
Trentino Alto Adige	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Friuli Venezia Giulia	10 giorni	11 giorni	11 giorni
Toscana	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Emilia Romagna	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Marche	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Umbria	14 giorni	15 giorni	15 giorni
Lazio	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Abruzzo	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Sardegna	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Molise	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Campania	9 giorni	9 giorni	9 giorni
Puglia	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Basilicata	11 giorni	10 giorni	10 giorni
Calabria	8 giorni	8 giorni	8 giorni
Sicilia	10 giorni	10 giorni	10 giorni
<b>Totale Italia</b>	<b>10 giorni</b>	<b>10 giorni</b>	<b>10 giorni</b>

<b>Percentile 99% del tempo di fornitura</b>	<b>Consuntivi 1° sem. 2014</b>	<b>Consuntivi 2° sem. 2014</b>	<b>Consuntivi 2014</b>
Piemonte	19 giorni	29 giorni	24 giorni
Valle D'Aosta	12 giorni	73 giorni	55 giorni
Liguria	35 giorni	46 giorni	36 giorni
Lombardia	22 giorni	29 giorni	26 giorni
Veneto	34 giorni	32 giorni	33 giorni
Trentino Alto Adige	20 giorni	26 giorni	24 giorni
Friuli Venezia Giulia	28 giorni	40 giorni	35 giorni
Toscana	27 giorni	25 giorni	26 giorni
Emilia Romagna	21 giorni	26 giorni	23 giorni
Marche	23 giorni	25 giorni	23 giorni
Umbria	29 giorni	52 giorni	33 giorni
Lazio	28 giorni	30 giorni	29 giorni
Abruzzo	19 giorni	27 giorni	23 giorni
Sardegna	27 giorni	31 giorni	28 giorni
Molise	16 giorni	24 giorni	22 giorni
Campania	14 giorni	20 giorni	16 giorni
Puglia	23 giorni	26 giorni	24 giorni
Basilicata	26 giorni	21 giorni	26 giorni
Calabria	14 giorni	13 giorni	14 giorni
Sicilia	21 giorni	26 giorni	23 giorni
<b>Totale Italia</b>	<b>24 giorni</b>	<b>28 giorni</b>	<b>26 giorni</b>

<b>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente</b>	<b>Consuntivi 1° sem. 2014</b>	<b>Consuntivi 2° sem. 2014</b>	<b>Consuntivi 2014</b>
Piemonte	96,8 %	95,5 %	96,2 %
Valle D'Aosta	96,5 %	91,1 %	94,0 %
Liguria	95,1 %	94,4 %	94,7 %
Lombardia	97,7 %	96,0 %	97,0 %
Veneto	94,4 %	95,7 %	95,0 %
Trentino Alto Adige	95,7 %	94,3 %	95,0 %
Friuli Venezia Giulia	91,7 %	93,9 %	92,9 %
Toscana	96,3 %	94,9 %	95,6 %
Emilia Romagna	97,4 %	97,2 %	97,3 %
Marche	95,9 %	97,5 %	96,7 %
Umbria	95,3 %	95,3 %	95,3 %
Lazio	97,3 %	96,9 %	97,1 %
Abruzzo	98,3 %	97,3 %	97,8 %
Sardegna	95,4 %	95,7 %	95,5 %
Molise	97,6 %	95,8 %	96,6 %
Campania	98,8 %	97,8 %	98,3 %
Puglia	98,1 %	96,9 %	97,5 %
Basilicata	96,0 %	96,5 %	96,2 %
Calabria	98,5 %	98,0 %	98,3 %
Sicilia	98,3 %	97,0 %	97,7 %
<b>Totale Italia</b>	<b>97,1 %</b>	<b>96,3 %</b>	<b>96,7 %</b>

**Altre informazioni:**

- **Orario di ricezione delle richieste di attivazione del servizio nell'anno di riferimento:** tutti i giorni dalle 7 alle 22.30

**Definizione**

Il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

**Note**

- le rilevazioni sono censuarie: sono presi in considerazione tutti gli ordini validi pervenuti nel periodo di rilevazione;
- il servizio si intende disponibile per l'uso quando è funzionante;
- sono esclusi i casi in cui l'eventuale ritardo rispetto alla data concordata non dipende dalla volontà di Telecom Italia (assenza del cliente all'appuntamento concordato; inaccessibilità dei locali; rinvio richiesto dal cliente; necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o soggetti terzi);
- nei casi in cui non è stata concordata una data con il cliente, per data concordata si assume quella relativa al termine contrattuale (10 giorni solari).

**Periodi di rilevazione**

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

## Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Indicatore	Misura	Obiettivi 2014	Consuntivi 1° sem. 2014	Consuntivi 2° sem. 2014	Consuntivi 2014
		(stabiliti nell'allegato A alla delibera 725/13/CONS)	(dal 1/1/14 al 30/6/14)	(dal 1/7/14 al 31/12/14)	(dal 1/1/14 al 31/12/14)
<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	9,60 %	9,1 %	9,7 %	9,4 %

### DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE

Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	Consuntivi 1° sem. 2014	Consuntivi 2° sem. 2014	Consuntivi 2014
Piemonte	7,4 %	9,3 %	8,4 %
Valle D'Aosta	4,3 %	5,4 %	4,8 %
Liguria	7,2 %	8,3 %	7,7 %
Lombardia	6,2 %	7,0 %	6,6 %
Veneto	7,7 %	8,7 %	8,2 %
Trentino Alto Adige	5,6 %	6,6 %	6,1 %
Friuli Venezia Giulia	5,3 %	5,6 %	5,4 %
Toscana	10,1 %	11,6 %	10,8 %
Emilia Romagna	7,1 %	7,7 %	7,4 %
Marche	9,0 %	8,6 %	8,8 %
Umbria	7,5 %	8,1 %	7,8 %
Lazio	11,8 %	11,7 %	11,7 %
Abruzzo	8,3 %	8,4 %	8,3 %
Sardegna	10,1 %	9,8 %	10,0 %
Molise	10,3 %	10,6 %	10,4 %
Campania	15,8 %	16,1 %	15,9 %
Puglia	9,4 %	9,6 %	9,5 %
Basilicata	9,1 %	8,2 %	8,7 %
Calabria	13,1 %	12,3 %	12,7 %
Sicilia	12,4 %	12,0 %	12,2 %
<b>Totale Italia</b>	<b>9,1 %</b>	<b>9,7 %</b>	<b>9,4 %</b>

### Definizione

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti, relative a malfunzionamenti effettivi, durante il periodo di riferimento e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

### Note

- la rilevazione è censuaria: sono prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi, pervenute nel periodo di rilevazione;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Telecom Italia come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di Telecom Italia, anche se installati nei locali del cliente;
- sono escluse le segnalazioni relative a malfunzionamenti non riscontrati;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti di apparecchiature terminali d'utente;

- sono escluse le segnalazioni relative a guasti della rete dell'eventuale operatore interconnesso;
- una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione viene considerata come una singola segnalazione;
- a fronte di più segnalazioni riguardanti uno stesso guasto su una linea di accesso, viene computata solo la prima segnalazione;
- sono computate le sole linee di accesso, indipendentemente da quanti canali sono multiplati su di esse.

**Periodi di rilevazione**

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

## Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Indicatore	Misure	Obiettivi 2014  (stabiliti nell'allegato A alla delibera 725/13/CONS)	Consuntivi 1° sem. 2014  (dal 1/1/14 al 30/6/14)	Consuntivi 2° sem. 2014  (dal 1/7/14 al 31/12/14)	Consuntivi 2014  (dal 1/1/14 al 31/12/14)
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	– Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	45 ore	46 ore	45 ore	45 ore
	– Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	96 ore	98 ore	90 ore	94 ore
	– Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92,30 %	92,2 %	93,6 %	92,9 %

### DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Consuntivi 1° sem. 2014	Consuntivi 2° sem. 2014	Consuntivi 2014
Piemonte	49 ore	51 ore	50 ore
Valle D'Aosta	30 ore	43 ore	35 ore
Liguria	45 ore	44 ore	44 ore
Lombardia	43 ore	43 ore	43 ore
Veneto	47 ore	44 ore	46 ore
Trentino Alto Adige	49 ore	51 ore	50 ore
Friuli Venezia Giulia	46 ore	46 ore	46 ore
Toscana	50 ore	47 ore	48 ore
Emilia Romagna	47 ore	43 ore	45 ore
Marche	55 ore	48 ore	51 ore
Umbria	52 ore	49 ore	50 ore
Lazio	45 ore	45 ore	45 ore
Abruzzo	47 ore	46 ore	46 ore
Sardegna	46 ore	43 ore	45 ore
Molise	48 ore	50 ore	49 ore
Campania	47 ore	45 ore	46 ore
Puglia	48 ore	45 ore	47 ore
Basilicata	45 ore	44 ore	44 ore
Calabria	41 ore	30 ore	33 ore
Sicilia	47 ore	43 ore	45 ore
<b>Totale Italia</b>	<b>46 ore</b>	<b>45 ore</b>	<b>45 ore</b>



<b>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	<b>Consuntivi 1° sem. 2014</b>	<b>Consuntivi 2° sem. 2014</b>	<b>Consuntivi 2014</b>
Piemonte	97 ore	104 ore	100 ore
Valle D'Aosta	76 ore	99 ore	88 ore
Liguria	97 ore	81 ore	93 ore
Lombardia	94 ore	79 ore	90 ore
Veneto	94 ore	75 ore	80 ore
Trentino Alto Adige	101 ore	102 ore	101 ore
Friuli Venezia Giulia	105 ore	104 ore	104 ore
Toscana	113 ore	95 ore	101 ore
Emilia Romagna	100 ore	92 ore	96 ore
Marche	143 ore	94 ore	117 ore
Umbria	145 ore	114 ore	123 ore
Lazio	96 ore	81 ore	92 ore
Abruzzo	96 ore	93 ore	95 ore
Sardegna	91 ore	80 ore	86 ore
Molise	94 ore	100 ore	97 ore
Campania	95 ore	93 ore	94 ore
Puglia	103 ore	95 ore	99 ore
Basilicata	94 ore	98 ore	96 ore
Calabria	99 ore	75 ore	90 ore
Sicilia	96 ore	80 ore	91 ore
<b>Totale Italia</b>	<b>98 ore</b>	<b>90 ore</b>	<b>94 ore</b>

<b>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto</b>	<b>Consuntivi 1° sem. 2014</b>	<b>Consuntivi 2° sem. 2014</b>	<b>Consuntivi 2014</b>
Piemonte	93,3 %	90,8 %	92,0%
Valle D'Aosta	95,3 %	91,4 %	93,3%
Liguria	93,1 %	94,5 %	93,8%
Lombardia	92,6 %	94,2 %	93,4%
Veneto	93,2 %	96,8 %	95,3 %
Trentino Alto Adige	91,2 %	90,7 %	91,0 %
Friuli Venezia Giulia	91,2 %	91,5 %	91,4 %
Toscana	90,9 %	93,0 %	92,0 %
Emilia Romagna	91,6 %	93,6 %	92,8 %
Marche	87,3 %	93,0 %	90,3 %
Umbria	88,2 %	90,0 %	89,3 %
Lazio	92,6 %	94,1 %	93,3 %
Abruzzo	92,2 %	93,1 %	92,7 %
Sardegna	93,8 %	94,6 %	94,2 %
Molise	93,0 %	91,0 %	92,0 %
Campania	92,1 %	92,5 %	92,3 %
Puglia	90,5 %	91,9 %	91,2 %
Basilicata	92,8 %	90,7 %	91,8 %
Calabria	92,0 %	94,7 %	93,3 %
Sicilia	92,9 %	94,6 %	93,7 %
<b>Totale Italia</b>	<b>92,2 %</b>	<b>93,6 %</b>	<b>92,9 %</b>

**Altre informazioni:**

- **Orario di ricezione delle segnalazioni di malfunzionamento:** tutti i giorni h24

**Definizione**

Il tempo, misurato in ore solari, trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa riparazione.

**Note**

- le rilevazioni sono censuarie: sono prese in considerazione tutte le riparazioni completate nel periodo di rilevazione, indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Telecom Italia come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di Telecom Italia, anche se installati nei locali del cliente;
- sono escluse le segnalazioni relative a malfunzionamenti non riscontrati;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti di apparecchiature terminali d'utente;
- una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione viene considerata come una singola segnalazione;
- a fronte di più segnalazioni riguardanti uno stesso guasto su una linea di accesso, viene computata solo la prima segnalazione;
- sono esclusi i casi in cui la riparazione richiede un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, non dipende dalla volontà di Telecom Italia (assenza del cliente all'appuntamento concordato; inaccessibilità dei locali; rinvio richiesto dal cliente);
- sono esclusi dalla rilevazione i malfunzionamenti relativi a servizi che non prevedono un tempo standard (servizi forniti in base a contratti che prevedono un tempo di riparazione più veloce rispetto a quello previsto nei contratti standard).

**Periodi di rilevazione**

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

## Percentuale di telefoni pubblici a pagamento in servizio

Indicatore	Misura	Obiettivi 2014	Consuntivi 2014
		(stabiliti nell'allegato A alla delibera 725/13/CONS)	(dal 1/1/14 al 31/12/14)
<b>Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e 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	96,4 %	96,4%

### DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE:

Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio	Consuntivi 2014
Piemonte	96,0%
Valle D'Aosta	95,2%
Liguria	96,9%
Lombardia	97,1%
Veneto	97,5%
Trentino Alto Adige	97,5%
Friuli Venezia Giulia	97,4%
Toscana	96,4%
Emilia Romagna	97,0%
Marche	98,2%
Umbria	98,4%
Lazio	96,1%
Abruzzo	97,7%
Sardegna	97,3%
Molise	96,6%
Campania	97,0%
Puglia	90,3%
Basilicata	96,0%
Calabria	96,8%
Sicilia	94,4%
<b>Totale Italia</b>	<b>96,4%</b>

### Definizione

Percentuale di telefoni pubblici funzionanti rispetto a quelli in servizio.

### Note

- la rilevazione è censuaria: si prendono in considerazione tutti i telefoni pubblici con pagamento tramite monete e/o schede.

### Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

## Fatture contestate

<b>Indicatore</b>	<b>Misura</b>	<b>Obiettivi 2014</b>  (stabiliti nell'allegato A alla delibera 725/13/CONS)	<b>Consuntivi 2014</b>  (dal 1/1/14 al 31/12/14)
<b>Fatture contestate</b>	– Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,20 %	1,07 %

### Definizione

La percentuale di fatture reclamate nel periodo di rilevazione rispetto al numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.

### Note

- al numeratore si considerano tutti i reclami di telefonia vocale (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) ricevuti nel periodo di rilevazione, indipendentemente dalla loro fondatezza;
- al denominatore si considerano tutte le fatture emesse nel periodo di rilevazione.

### Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

## Accuratezza della fatturazione

<b>Indicatore</b>	<b>Misura</b>	<b>Obiettivi 2014</b>  (stabiliti nell'allegato A alla delibera 725/13/CONS)	<b>Consuntivi 2014</b>  (dal 1/1/14 al 31/12/14)
<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	0,30 %	0,21 %

### Definizione

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente (mediante accredito fatto su una fattura successiva, oppure mediante l'annullamento della/e fattura/e errata/e e l'emissione di nuova/e fattura/e o, infine, mediante l'emissione di nota/e di credito) rispetto al numero totale di fatture emesse nel periodo di rilevazione.

### Note

- al numeratore si considerano tutti i reclami di telefonia vocale fondati per i quali è stato emesso un riaccredito degli importi al cliente o emessa nota di credito, ricevuti nel periodo di rilevazione;
- non si considerano le fatture di rettifica o le note di credito riguardanti addebiti per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti su numerazioni assegnate ad altri operatori;
- al denominatore si considerano tutte le fatture emesse nel periodo di rilevazione.

### Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

## Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti

Indicatore	Misure	Obiettivi 2014	Consuntivi 1° sem. 2014	Consuntivi 2° sem. 2014	Consuntivi 2014
		(stabiliti nell'allegato A alla delibera 725/13/CONS)	<i>(dal 1/1/14 al 30/6/14)</i>	<i>(dal 1/7/14 al 31/12/14)</i>	<i>(dal 1/1/14 al 31/12/14)</i>
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti (dedicati all'assistenza per i servizi forniti nell'ambito del servizio universale)</b>	<b>Definizione 1)</b>				
	– Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore”	50 sec.	49 sec.	52 sec.	50 sec.
	<b>Definizione 2)</b>				
	– Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	70 sec.	97 sec.	108 sec.	102 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	47,00 %	37,9 %	33,9 %	35,9 %

### Definizione 1)

L'intervallo di tempo tra il momento in cui (completata correttamente da parte dell'utente chiamante la selezione del numero di assistenza) la chiamata instradata dalla rete giunge al call center e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore. La misurazione è effettuata nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR (sono presi quindi i tempi di ascolto per intero dei messaggi prima di giungere alla opzione di parlare con l'operatore).

### Definizione 2)

L'intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata (all'interno dell'IVR) dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con l'operatore e l'istante in cui l'operatore risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

### Note

- Nella **definizione 1)**:
  - o non sono inclusi i tempi di instradamento della chiamata sulla rete;
  - o se nel periodo di riferimento l'IVR cambia una o più volte, la misura è data dalla media dei tempi minimi di navigazione dei diversi IVR ponderata sulla base dei numeri di chiamate che sono giunte nei diversi periodi;
  - o in linea con quanto richiamato nell'allegato A alla Delibera 79/09/CSP per le numerazioni di assistenza clienti convergenti, relativamente al servizio di assistenza clienti 191 l'intervallo di tempo è stato misurato a partire dal momento in cui il cliente effettua la scelta del ramo dell'IVR dedicato alla telefonia fissa o mobile.
- Nella **definizione 2)**:
  - o le rilevazioni sono censuarie, prendendo in considerazione tutte le chiamate che ricevono risposta da parte di un operatore nel periodo di rilevazione;
  - o sono inclusi i tempi di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore. Non sono invece inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente).

### Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

## INDICE DI QUALITÀ GLOBALE

L'Indice di Qualità Globale (di seguito **IQG**) del Servizio Universale rappresenta un parametro complessivo, basato sui valori conseguiti globalmente (e opportunamente ponderati) dagli 8 indicatori e dalle 15 misure che costituiscono il sistema di qualità del servizio universale. Esso è in grado di fornire una valutazione sintetica, chiara ed immediata del miglioramento della qualità rispetto a quanto raggiunto negli anni precedenti.

Sia le formule da utilizzare per le singole misure sia i pesi (“**P**”) per le ponderazioni sono stati stabiliti dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Delibera 328/10/CONS recante “*Definizione dell’indice di qualità globale del servizio universale*”.

La suddetta Delibera ha anche assunto **pari a 100** il valore dell’IQG relativo ai risultati di qualità del servizio universale conseguiti nell’anno 2008 (anno base).

Per le Misure 1, 2, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12 la formula per determinare la differenza di qualità tra il 2008 (anno base) ed il 2014 è la seguente:

$$\text{Differenza Qualità (diff. Q)} = \frac{\text{Valore 2008} - \text{Valore 2014}}{\text{Valore 2014}}$$

Per le Misure 3, 7, 8 la formula è la seguente:

$$\text{Differenza Qualità (diff. Q)} = \frac{(100 - \text{Valore 2008}) - (100 - \text{Valore 2014})}{(100 - \text{Valore 2014})}$$

Per la Misura 13 la formula è la seguente:

$$\text{Differenza Qualità (diff. Q)} = \frac{\text{Valore 2014} - \text{Valore 2008}}{\text{Valore 2008}}$$

Sulla base dei valori assunti nei vari anni dalle singole misure, della Differenza di Qualità (diff. Q) per ogni singola misura tra i vari anni (calcolata con la formula corrispondente) e del Peso (P) attribuito ad ogni singola misura, la pagina seguente riporta una Tabella da cui si desume che l’IQG 2014 si è attestato in valore assoluto a **149,1** (come detto, assunto “100” per il 2008).

## TABELLA DELLE VARIAZIONI PERCENTUALI DELL'INDICE DI QUALITA' GLOBALE (IQG)

Indicatore	Peso Indicatore	Misura	Peso Misura P	2008	2014		
				Consuntivo	Consuntivo	Diff Q	diff Q*P
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	18%	MISURA 1: Percentile 95% del tempo di fornitura (giorni)	9	15	10	0,5	4,5
		MISURA 2: Percentile 99% del tempo di fornitura (giorni)	3	29	26	0,1	0,3
		MISURA 3: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (%)	6	95,9	96,7	0,2	1,5
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	24%	MISURA 4: Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso (RTG) (%)	24	14,1	9,4	0,5	12,0
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	21%	MISURA 5: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	11	57	45	0,3	2,9
		MISURA 6: Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	4	145	94	0,5	2,2
		MISURA 7: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (%)	6	88,0	92,9	0,7	4,1
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio	4%	MISURA 8: Rapporto tra 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 sottoposto ad osservazione (%)	4	94,9	96,4	0,4	1,7
Fatture contestate	8%	MISURA 9: Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo (%)	8	2,10	1,07	1,0	7,7
Accuratezza della fatturazione	8%	MISURA 10: Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo (%)	8	0,53	0,21	1,5	12,2
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	17%	MISURA 11: Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" (secondi)	7	66	50	0,3	2,2
		MISURA 12: Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti (secondi)	5	82	102	-0,2	-1,0
		MISURA 13: Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi (%)	5	47,6	35,9	-0,2	-1,2
<b>IQG</b>	<b>100%</b>		<b>100</b>	<b>100</b>	<b>149,1</b>		<b>49,1</b>