

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

ANNO 2019

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di telefonia vocale** forniti da TIM 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 2019 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 2019;**
- **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 2019 l'Indice di Qualità Globale (**IQG**) del Servizio Universale.

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

Indicatore	Misure	Obiettivi 2019	Consuntivi 1° sem. 2019	Consuntivi 2° sem. 2019	Consuntivi 2019
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	- Percentile 95% del tempo di fornitura	10 giorni	9 giorni	10 giorni	9 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	19 giorni	10 giorni	10 giorni	10 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	97,4 %	99,1 %	99,1 %	99,1 %

DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE

Percentile 95% del tempo di fornitura	Consuntivi 1° sem. 2019	Consuntivi 2° sem. 2019	Consuntivi 2019
Piemonte	9 giorni	10 giorni	9 giorni
Valle D'Aosta	8 giorni	9 giorni	8 giorni
Liguria	9 giorni	10 giorni	10 giorni
Lombardia	9 giorni	10 giorni	9 giorni
Veneto	9 giorni	9 giorni	9 giorni
Trentino Alto Adige	9 giorni	9 giorni	9 giorni
Friuli Venezia Giulia	9 giorni	10 giorni	9 giorni
Toscana	9 giorni	10 giorni	9 giorni
Emilia Romagna	9 giorni	10 giorni	9 giorni
Marche	9 giorni	10 giorni	10 giorni
Umbria	9 giorni	10 giorni	9 giorni
Lazio	9 giorni	10 giorni	10 giorni
Abruzzo	9 giorni	9 giorni	9 giorni
Sardegna	9 giorni	9 giorni	9 giorni
Molise	9 giorni	10 giorni	9 giorni
Campania	9 giorni	10 giorni	9 giorni
Puglia	9 giorni	10 giorni	10 giorni
Basilicata	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Calabria	9 giorni	9 giorni	9 giorni
Sicilia	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Totale Italia	9 giorni	10 giorni	9 giorni

Percentile 99% del tempo di fornitura	Consuntivi 1° sem. 2019	Consuntivi 2° sem. 2019	Consuntivi 2019
Piemonte	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Valle D'Aosta	9 giorni	10 giorni	10 giorni
Liguria	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Lombardia	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Veneto	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Trentino Alto Adige	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Friuli Venezia Giulia	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Toscana	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Emilia Romagna	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Marche	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Umbria	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Lazio	12 giorni	10 giorni	10 giorni
Abruzzo	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Sardegna	16 giorni	10 giorni	15 giorni
Molise	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Campania	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Puglia	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Basilicata	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Calabria	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Sicilia	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Totale Italia	10 giorni	10 giorni	10 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	Consuntivi 1° sem. 2019	Consuntivi 2° sem. 2019	Consuntivi 2019
Piemonte	99,3 %	99,2 %	99,3 %
Valle D'Aosta	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Liguria	99,7 %	99,4 %	99,6 %
Lombardia	99,2 %	99,2 %	99,2 %
Veneto	99,7 %	99,2 %	99,6 %
Trentino Alto Adige	99,4 %	100,0 %	99,6 %
Friuli Venezia Giulia	99,3 %	99,3 %	99,3 %
Toscana	99,1 %	99,3 %	99,1 %
Emilia Romagna	98,8 %	99,0 %	98,9 %
Marche	99,4 %	100,0 %	99,5 %
Umbria	98,7 %	99,2 %	98,9 %
Lazio	99,1 %	98,4 %	98,9 %
Abruzzo	98,7 %	99,3 %	98,9 %
Sardegna	99,4 %	99,5 %	99,5 %
Molise	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Campania	99,4 %	99,2 %	99,3 %
Puglia	99,1 %	100,0 %	99,5 %
Basilicata	98,7 %	100,0 %	99,2 %
Calabria	99,1 %	100,0 %	99,4 %
Sicilia	96,3 %	97,4 %	96,7 %
Totale Italia	99,1 %	99,1 %	99,1 %

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

- per "Percentile 95% (o 99%) del tempo di fornitura" si intende il numero di giorni entro cui è stato soddisfatto il 95% (o il 99%) delle richieste;
- 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 2019	Consuntivi 1° sem. 2019	Consuntivi 2° sem. 2019	Consuntivi 2019
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	- Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	9,6 %	8,4 %	7,7 %	8,1 %

DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE

Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	Consuntivi 1° sem. 2019	Consuntivi 2° sem. 2019	Consuntivi 2019
Piemonte	6,6 %	7,0 %	6,8 %
Valle D'Aosta	4,4 %	4,3 %	4,4 %
Liguria	7,7 %	6,2 %	7,0 %
Lombardia	6,4 %	6,7 %	6,6 %
Veneto	7,2 %	7,0 %	7,1 %
Trentino Alto Adige	4,5 %	5,0 %	4,7 %
Friuli Venezia Giulia	5,8 %	7,0 %	6,4 %
Toscana	8,3 %	7,3 %	7,9 %
Emilia Romagna	6,9 %	6,0 %	6,5 %
Marche	9,0 %	8,6 %	8,8 %
Umbria	6,9 %	6,7 %	6,8 %
Lazio	9,5 %	8,1 %	8,8 %
Abruzzo	8,4 %	6,4 %	7,5 %
Sardegna	6,5 %	5,2 %	5,9 %
Molise	13,1 %	9,6 %	11,4 %
Campania	14,9 %	13,5 %	14,3 %
Puglia	10,6 %	8,7 %	9,7 %
Basilicata	12,3 %	9,1 %	10,8 %
Calabria	11,7 %	11,0 %	11,4 %
Sicilia	12,1 %	11,1 %	11,7 %
Totale Italia	8,4 %	7,7 %	8,1 %

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 2019	Consuntivi 1° sem. 2019	Consuntivi 2° sem. 2019	Consuntivi 2019
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	– Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	42 ore	39 ore	44 ore	42 ore
	– Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	90 ore	67 ore	70 ore	68 ore
	– Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92,5 %	98,1 %	98,1 %	98,1 %

DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Consuntivi 1° sem. 2019	Consuntivi 2° sem. 2019	Consuntivi 2019
Piemonte	34 ore	43 ore	41 ore
Valle D'Aosta	31 ore	41 ore	39 ore
Liguria	38 ore	40 ore	39 ore
Lombardia	40 ore	47 ore	45 ore
Veneto	33 ore	45 ore	40 ore
Trentino Alto Adige	31 ore	47 ore	40 ore
Friuli Venezia Giulia	41 ore	51 ore	48 ore
Toscana	43 ore	44 ore	44 ore
Emilia Romagna	37 ore	39 ore	38 ore
Marche	40 ore	46 ore	43 ore
Umbria	41 ore	49 ore	46 ore
Lazio	42 ore	42 ore	42 ore
Abruzzo	43 ore	39 ore	41 ore
Sardegna	42 ore	40 ore	41 ore
Molise	45 ore	43 ore	44 ore
Campania	40 ore	46 ore	44 ore
Puglia	37 ore	44 ore	41 ore
Basilicata	42 ore	46 ore	44 ore
Calabria	34 ore	42 ore	40 ore
Sicilia	41 ore	45 ore	43 ore
Totale Italia	39 ore	44 ore	42 ore

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Consuntivi 1° sem. 2019	Consuntivi 2° sem. 2019	Consuntivi 2019
Piemonte	69 ore	70 ore	69 ore
Valle D'Aosta	65 ore	68 ore	67 ore
Liguria	57 ore	52 ore	54 ore
Lombardia	69 ore	73 ore	71 ore
Veneto	72 ore	76 ore	74 ore
Trentino Alto Adige	61 ore	80 ore	74 ore
Friuli Venezia Giulia	94 ore	105 ore	100 ore
Toscana	64 ore	55 ore	59 ore
Emilia Romagna	91 ore	73 ore	77 ore
Marche	73 ore	75 ore	74 ore
Umbria	72 ore	82 ore	77 ore
Lazio	65 ore	53 ore	57 ore
Abruzzo	62 ore	51 ore	55 ore
Sardegna	65 ore	51 ore	56 ore
Molise	64 ore	51 ore	56 ore
Campania	64 ore	67 ore	65 ore
Puglia	64 ore	64 ore	64 ore
Basilicata	66 ore	64 ore	66 ore
Calabria	56 ore	55 ore	56 ore
Sicilia	66 ore	67 ore	67 ore
Totale Italia	67 ore	70 ore	68 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Consuntivi 1° sem. 2019	Consuntivi 2° sem. 2019	Consuntivi 2019
Piemonte	97,6 %	98,5 %	99,1 %
Valle D'Aosta	98,4 %	99,8 %	99,1 %
Liguria	98,9 %	98,9 %	98,9 %
Lombardia	98,8 %	99,0 %	98,9 %
Veneto	96,4 %	96,3 %	96,4 %
Trentino Alto Adige	98,5 %	95,6 %	97,0 %
Friuli Venezia Giulia	94,4 %	92,2 %	93,2 %
Toscana	98,5 %	98,3 %	98,4 %
Emilia Romagna	94,6 %	97,0 %	95,7 %
Marche	96,7 %	96,8 %	96,7 %
Umbria	97,3 %	95,6 %	96,5 %
Lazio	98,3 %	97,9 %	98,2 %
Abruzzo	98,8 %	99,6 %	99,2 %
Sardegna	98,0 %	98,9 %	98,4 %
Molise	98,8 %	99,4 %	99,1 %
Campania	99,4 %	98,8 %	99,1 %
Puglia	98,9 %	98,7 %	98,8 %
Basilicata	99,1 %	98,7 %	98,9 %
Calabria	99,2 %	99,1 %	99,2 %
Sicilia	98,6 %	98,5 %	98,5 %
Totale Italia	98,1 %	98,1 %	98,1 %

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

- per "Percentile 80% (o 95%) dei tempi di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è stato riparato l'80% (o il 95%) dei malfunzionamenti;
- 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 2019	Consuntivi 2019
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e a schede) in servizio	– 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	96,5 %	96,6 %

DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE:

Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio	Consuntivi 2019
Piemonte	95,9 %
Valle D'Aosta	98,1 %
Liguria	95,6 %
Lombardia	95,7 %
Veneto	98,2 %
Trentino Alto Adige	96,7 %
Friuli Venezia Giulia	97,2 %
Toscana	96,8 %
Emilia Romagna	98,5 %
Marche	98,1 %
Umbria	97,5 %
Lazio	96,4 %
Abruzzo	97,1 %
Sardegna	98,3 %
Molise	95,9 %
Campania	95,7 %
Puglia	96,0 %
Basilicata	95,6 %
Calabria	98,3 %
Sicilia	94,7 %
Totale Italia	96,6 %

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

Indicatore	Misura	Obiettivi 2019	Consuntivi 2019
Fatture contestate	– Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,2 %	0,82%

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

Indicatore	Misura	Obiettivi 2019	Consuntivi 2019
Accuratezza della fatturazione	– Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,28 %	0,14 %

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 2019	Consuntivi 1° sem. 2019	Consuntivi 2° sem. 2019	Consuntivi 2019
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti (dedicati all'assistenza per i servizi forniti nell'ambito del servizio universale)	Definizione 1)				
	– Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	70 sec.	61 sec	64 sec	62 sec
	Definizione 2)				
	– Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	70 sec.	80 sec	81 sec	80 sec
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	45,0 %	46,1 %	46,6 %	46,4 %

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.

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):**

- non sono inclusi i tempi di instradamento della chiamata sulla rete;
- la metodologia TIM è censuaria, conteggia quindi tutte le chiamate che arrivano al servizio di assistenza nel periodo di rilevazione e ne misura il tempo medio effettivo di permanenza nell'IVR (e non il "tempo minimo di navigazione") prima di accedere all'operatore;
- se nel periodo di riferimento l'IVR cambia una o più volte, la misura è data dalla media dei tempi di navigazione dei diversi IVR ponderata sulla base dei numeri di chiamate che sono giunte nei diversi periodi;
- 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):**

- le rilevazioni sono censuarie, prendendo in considerazione tutte le chiamate che ricevono risposta da parte di un operatore nel periodo di rilevazione;
- 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) dai 7 indicatori e dalle 13 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*”.

Si è assunto **pari a 100** il valore dell’IQG 2007 (anno base).

Per le Misure 1, 2, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12 la formula per determinare la differenza di qualità tra il 2007 (anno base) ed il 2019 è la seguente:

$$\text{Differenza Qualità (diff. Q)} = \frac{\text{Valore 2007} - \text{Valore 2019}}{\text{Valore 2019}}$$

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

$$\text{Differenza Qualità (diff. Q)} = \frac{(100 - \text{Valore 2007}) - (100 - \text{Valore 2019})}{(100 - \text{Valore 2019})}$$

Per la Misura 13 la formula è la seguente:

$$\text{Differenza Qualità (diff. Q)} = \frac{\text{Valore 2019} - \text{Valore 2007}}{\text{Valore 2007}}$$

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 2019 si è attestato in valore assoluto a **276,2** (come detto, assunto “100” per il 2007).

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

Indicatore	Peso Indicatore	Misura	Peso Misura P	2007	2019		
				Consuntivo	Consuntivo	Diff Q	diff Q*P
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	18%	MISURA 1: Percentile 95% del tempo di fornitura (giorni)	9	22	9	1,4	13,0
		MISURA 2: Percentile 99% del tempo di fornitura (giorni)	3	42	10	3,2	9,6
		MISURA 3: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (%)	6	94	99,1	5,7	34,0
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	13,7	8,1	0,7	16,6
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	21%	MISURA 5: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	11	59	42	0,4	4,5
		MISURA 6: Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	4	133	68	1,0	3,8
		MISURA 7: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (%)	6	86	98,1	6,4	38,2
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	96,6	0,8	3,1
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	3	0,82	2,7	21,3
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	0,57	0,14	3,1	24,6
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	75	62	0,2	1,5
		MISURA 12: Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti (secondi)	5	110	80	0,4	1,9
		MISURA 13: Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi (%)	5	25	46,4	0,9	4,3
							176,2
IQG	100%		100	100	276,2		