

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FORNITI SU RETE FISSA PER L'ANNO 2012

La sottostante tabella riporta gli indicatori di qualità del servizio universale ed i relativi obiettivi per l'anno 2012 fissati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 67/12/CONS

Indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura	11 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	25 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	96,4 %
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	11,2 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	46 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	110 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92,0 %
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	5 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	92,0 %
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed 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	96,0 %
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,50 %
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	0,40 %
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti (187 e 191)	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	55 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	70 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	50,0 %

* * * * *

La sottostante tabella riporta gli obiettivi di qualità che Telecom Italia si prefigge di raggiungere per l'anno 2012 in relazione ai propri servizi telefonici di consultazione elenchi

Indicatore	Misura	Obiettivo 2012
Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi 1254 e 892.412	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	17 sec.
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	92 %