

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

***ANNO 2018***

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 2018 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 2018;**
- **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 2018 l'Indice di Qualità Globale (**IQG**) del Servizio Universale.

## Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

Indicatore	Misure	Obiettivi 2018	Consuntivi 1° sem. 2018	Consuntivi 2° sem. 2018	Consuntivi 2018
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	- Percentile 95% del tempo di fornitura	10 giorni	9 giorni	9 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 %	98,5 %	98,5 %	98,5 %

### DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE

Percentile 95% del tempo di fornitura	Consuntivi 1° sem. 2018	Consuntivi 2° sem. 2018	Consuntivi 2018
Piemonte	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Valle D'Aosta	9 giorni	9 giorni	9 giorni
Liguria	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Lombardia	9 giorni	9 giorni	9 giorni
Veneto	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Trentino Alto Adige	9 giorni	9 giorni	9 giorni
Friuli Venezia Giulia	9 giorni	9 giorni	9 giorni
Toscana	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Emilia Romagna	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Marche	9 giorni	9 giorni	9 giorni
Umbria	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Lazio	9 giorni	9 giorni	9 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	9 giorni	9 giorni	9 giorni
Calabria	9 giorni	9 giorni	9 giorni
Sicilia	9 giorni	9 giorni	9 giorni
<b>Totale Italia</b>	<b>9 giorni</b>	<b>9 giorni</b>	<b>9 giorni</b>

<b>Percentile 99% del tempo di fornitura</b>	<b>Consuntivi 1° sem. 2018</b>	<b>Consuntivi 2° sem. 2018</b>	<b>Consuntivi 2018</b>
Piemonte	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Valle D'Aosta	10 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	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	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Puglia	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Basilicata	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Calabria	14 giorni	10 giorni	12 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>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente</b>	<b>Consuntivi 1° sem. 2018</b>	<b>Consuntivi 2° sem. 2018</b>	<b>Consuntivi 2018</b>
Piemonte	99,1 %	98,2 %	98,7 %
Valle D'Aosta	99,3 %	99,3 %	99,3 %
Liguria	98,4 %	98,9 %	98,6 %
Lombardia	98,9 %	98,8 %	98,8 %
Veneto	98 %	98,7 %	98,3 %
Trentino Alto Adige	97,1 %	98,2 %	97,6 %
Friuli Venezia Giulia	98,6 %	98,9 %	98,7 %
Toscana	98,3 %	99,0 %	98,6 %
Emilia Romagna	98,7 %	99,0 %	98,8 %
Marche	98 %	98,5 %	98,3 %
Umbria	97,7 %	98,2 %	97,9 %
Lazio	98,7 %	98,8 %	98,8 %
Abruzzo	98,8 %	99,0 %	98,9 %
Sardegna	99,4 %	99,3 %	99,4 %
Molise	98,8 %	99,6 %	99,1 %
Campania	98,8 %	98,4 %	98,6 %
Puglia	98,7 %	98,8 %	98,7 %
Basilicata	97,3 %	97,2 %	97,3 %
Calabria	97,5 %	98,0 %	97,7 %
Sicilia	97,6 %	95,6 %	96,8 %
<b>Totale Italia</b>	<b>98,5 %</b>	<b>98,5 %</b>	<b>98,5 %</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**

- 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 2018	Consuntivi 1° sem. 2018	Consuntivi 2° sem. 2018	Consuntivi 2018
<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	9,6 %	9,1 %	8,1 %	8,7 %

### DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE

Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	Consuntivi 1° sem. 2018	Consuntivi 2° sem. 2018	Consuntivi 2018
Piemonte	6,7 %	6,3 %	6,5 %
Valle D'Aosta	3,3 %	3,4 %	3,3 %
Liguria	7,5 %	8,0 %	7,7 %
Lombardia	6,4 %	6,9 %	6,7 %
Veneto	7,7 %	7,3 %	7,5 %
Trentino Alto Adige	5,4 %	5,4 %	5,4 %
Friuli Venezia Giulia	6,8 %	6,6 %	6,7 %
Toscana	10,3 %	7,9 %	9,2 %
Emilia Romagna	7,5 %	7,6 %	7,6 %
Marche	8,4 %	9,1 %	8,7 %
Umbria	7,6 %	7,5 %	7,5 %
Lazio	11,8 %	9,2 %	10,6 %
Abruzzo	8,3 %	7,4 %	7,9 %
Sardegna	8,5 %	5,9 %	7,2 %
Molise	11,1 %	8,4 %	9,8 %
Campania	17,8 %	13,9 %	16,0 %
Puglia	8,6 %	8,4 %	8,5 %
Basilicata	11,6 %	9,2 %	10,5 %
Calabria	12,1 %	11,8 %	11,9 %
Sicilia	12,5 %	10,5 %	11,6 %
<b>Totale Italia</b>	<b>9,1 %</b>	<b>8,1 %</b>	<b>8,7 %</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 2018	Consuntivi 1° sem. 2018	Consuntivi 2° sem. 2018	Consuntivi 2018
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	– Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	42 ore	38 ore	41 ore	40 ore
	– Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	90 ore	70 ore	66 ore	69 ore
	– Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92,5 %	97,5 %	98,1 %	97,8 %

### DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Consuntivi 1° sem. 2018	Consuntivi 2° sem. 2018	Consuntivi 2018
Piemonte	39,2 ore	38,2 ore	38,7 ore
Valle D'Aosta	30,5 ore	29,8 ore	30,1 ore
Liguria	30,9 ore	40,8 ore	33,9 ore
Lombardia	41,5 ore	45,5 ore	43,9 ore
Veneto	32,1 ore	34,8 ore	33,0 ore
Trentino Alto Adige	32,1 ore	41,4 ore	33,8 ore
Friuli Venezia Giulia	43,9 ore	36,7 ore	40,5 ore
Toscana	42,7 ore	42,9 ore	42,8 ore
Emilia Romagna	32,7 ore	40,4 ore	35,4 ore
Marche	32,8 ore	41,5 ore	36,5 ore
Umbria	34,4 ore	43,7 ore	40,7 ore
Lazio	41,5 ore	40,8 ore	41,2 ore
Abruzzo	40,8 ore	41,9 ore	41,4 ore
Sardegna	40,4 ore	41,1 ore	40,8 ore
Molise	44,9 ore	43,8 ore	44,4 ore
Campania	40,5 ore	40,4 ore	40,4 ore
Puglia	36,9 ore	36,9 ore	36,9 ore
Basilicata	41,5 ore	40,7 ore	41,1 ore
Calabria	34,6 ore	37,6 ore	36,1 ore
Sicilia	40,9 ore	41,1 ore	41,0 ore
<b>Totale Italia</b>	<b>38 ore</b>	<b>41 ore</b>	<b>40 ore</b>



<b>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	<b>Consuntivi 1° sem. 2018</b>	<b>Consuntivi 2° sem. 2018</b>	<b>Consuntivi 2018</b>
Piemonte	74,1 ore	71,0 ore	72,5 ore
Valle D'Aosta	74,5 ore	63,1 ore	70,3 ore
Liguria	64,4 ore	61,7 ore	63,2 ore
Lombardia	73,6 ore	72,0 ore	72,7 ore
Veneto	77,6 ore	77,3 ore	77,4 ore
Trentino Alto Adige	71 ore	74,4 ore	72,9 ore
Friuli Venezia Giulia	149,4 ore	97,8 ore	121,9 ore
Toscana	69,6 ore	61,0 ore	66,8 ore
Emilia Romagna	84,1 ore	89,2 ore	87,9 ore
Marche	78,1 ore	76,5 ore	77,1 ore
Umbria	69,6 ore	73,1 ore	71,3 ore
Lazio	69,2 ore	59,2 ore	66,3 ore
Abruzzo	68,1 ore	57,9 ore	65,0 ore
Sardegna	70,1 ore	58,2 ore	66,8 ore
Molise	70,7 ore	65,6 ore	68,4 ore
Campania	66,8 ore	53,5 ore	58,0 ore
Puglia	65,1 ore	54,5 ore	56,7 ore
Basilicata	66,6 ore	53,6 ore	58,4 ore
Calabria	61,7 ore	53,0 ore	54,9 ore
Sicilia	67,5 ore	53,8 ore	57,8 ore
<b>Totale Italia</b>	<b>70 ore</b>	<b>66 ore</b>	<b>69 ore</b>

<b>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto</b>	<b>Consuntivi 1° sem. 2018</b>	<b>Consuntivi 2° sem. 2018</b>	<b>Consuntivi 2018</b>
Piemonte	96,5 %	97,5 %	97,0 %
Valle D'Aosta	96,2 %	99,5 %	97,8 %
Liguria	98,7 %	98,7 %	98,7 %
Lombardia	97,2 %	98,6 %	97,9 %
Veneto	95,3 %	95,4 %	95,4 %
Trentino Alto Adige	97,4 %	96,7 %	97,1 %
Friuli Venezia Giulia	90,4 %	93,5 %	91,9 %
Toscana	98 %	98,5 %	98,2 %
Emilia Romagna	95 %	94,5 %	94,8 %
Marche	95,2 %	96,0 %	95,6 %
Umbria	98,4 %	97,4 %	97,9 %
Lazio	98 %	98,5 %	98,3 %
Abruzzo	98,5 %	98,7 %	98,6 %
Sardegna	97,8 %	98,6 %	98,2 %
Molise	98,1 %	98,3 %	98,2 %
Campania	99 %	99,7 %	99,3 %
Puglia	98,9 %	99,5 %	99,2 %
Basilicata	98,6 %	99,4 %	99 %
Calabria	99 %	99,8 %	99,4 %
Sicilia	99,3 %	99,8 %	99,5 %
<b>Totale Italia</b>	<b>97,5 %</b>	<b>98,1 %</b>	<b>97,8 %</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**

- 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 2018	Consuntivi 2018
<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	96,5 %	96,5 %

### DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE:

Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio	Consuntivi 2018
Piemonte	97,1%
Valle D'Aosta	97,6%
Liguria	96,1%
Lombardia	95,6%
Veneto	97,7%
Trentino Alto Adige	95,8%
Friuli Venezia Giulia	96,4%
Toscana	97,1%
Emilia Romagna	97,8%
Marche	98,3%
Umbria	97,2%
Lazio	93,9%
Abruzzo	96,2%
Sardegna	98,1%
Molise	95,5%
Campania	96,4%
Puglia	95,5%
Basilicata	98,0%
Calabria	98,4%
Sicilia	94,2%
<b>Totale Italia</b>	<b>96,5%</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

Indicatore	Misura	Obiettivi 2018	Consuntivi 2018
Fatture contestate	– Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,2 %	0,94 %

### 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 2018	Consuntivi 2018
<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	0,28 %	0,18 %

### 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 2018	Consuntivi 1° sem. 2018	Consuntivi 2° sem. 2018	Consuntivi 2018
<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"	70 sec.	70 sec	57 sec	62 sec
	<b>Definizione 2)</b> – Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	70 sec.	76 sec	112 sec.	94 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	45,0 %	54,4 %	39,8 %	47,2 %

### 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)**:

- o non sono inclusi i tempi di instradamento della chiamata sulla rete;
- o 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 prima di accedere all'operatore;
- o La misura è calcolata come "tempo medio di navigazione" e non come "tempo minimo di navigazione";
- o 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;
- 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 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) 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 relativo ai risultati di qualità del servizio universale conseguiti nell'anno 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 2018 è la seguente:

$$\text{Differenza Qualità (diff. Q)} = \frac{\text{Valore 2007} - \text{Valore 2018}}{\text{Valore 2018}}$$

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

$$\text{Differenza Qualità (diff. Q)} = \frac{(100 - \text{Valore 2007}) - (100 - \text{Valore 2018})}{(100 - \text{Valore 2018})}$$

Per la Misura 13 la formula è la seguente:

$$\text{Differenza Qualità (diff. Q)} = \frac{\text{Valore 2018} - \text{Valore 2007}}{\text{Valore 2007}}$$

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 2018 si è attestato in valore assoluto a **240,0** (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	2018		
				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	98,5	3,0	18,0
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	8,7	0,6	13,8
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	21%	MISURA 5: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	11	59	40	0,5	5,2
		MISURA 6: Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	4	133	69	0,9	3,7
		MISURA 7: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (%)	6	86	97,8	5,4	32,2
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	96,5	0,7	2,9
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	0,94	2,2	17,5
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	0,18	2,2	17,3
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	94	0,2	0,9
		MISURA 13: Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi (%)	5	25	47,2	0,9	4,4
							<b>140,0</b>
<b>IQG</b>	<b>100%</b>		<b>100</b>	100	<b>240,0</b>		