

DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI (E RELATIVE MISURE) UTILIZZATI DA TELECOM ITALIA PER RILEVARE LA QUALITA' DEI PROPRI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FORNITI SU LINEE TELEFONICHE DI RETE FISSA

INDICATORE	DESCRIZIONE
<p>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 95% [99%] del tempo di fornitura - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente 	<p>Per "Percentile 95% [99%] del tempo di fornitura" si intende il numero di giorni entro cui è soddisfatto il 95% [99%] delle richieste dei clienti di fornitura del servizio di telefonia vocale su linee telefoniche di rete fissa.</p> <p>E' la percentuale delle richieste di allacciamento di nuove linee telefoniche evase entro la data concordata con il cliente.</p>
<p>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</p>	<p>E' il rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti fatte dai clienti e il numero medio di linee d'accesso attive.</p>
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 80% [95%] del tempo di riparazione dei malfunzionamenti - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 	<p>Per "Percentile 80% [95%] dei tempi di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è riparato l'80% [95%] dei malfunzionamenti.</p> <p>E' la percentuale dei malfunzionamenti di linee telefoniche riparati entro il tempo massimo contrattualmente previsto.</p>
<p>Tempi di risposta dei servizi tramite operatore</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 	<p>E' il tempo, misurato in secondi, che intercorre tra il momento in cui il cliente (ascoltata la fonia d'ingresso) sceglie di avvalersi di un operatore ed il momento in cui l'operatore risponde per fornire il servizio richiesto.</p> <p>E' la percentuale di chiamate che ricevono risposta da parte di un operatore entro 20 secondi ad iniziare dal momento in cui il cliente (ascoltata la fonia d'ingresso) sceglie di avvalersene.</p>
<p>Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 	<p>E' il tempo, misurato in secondi, che intercorre tra il momento in cui il cliente (ascoltata la fonia d'ingresso) sceglie di avvalersi di un operatore oppure di un equivalente sistema automatico di risposta ed il momento in cui l'operatore o il sistema automatico risponde per fornire il servizio richiesto.</p> <p>E' la percentuale di chiamate che ricevono risposta, da parte di un operatore oppure di un equivalente sistema automatico, entro 20 secondi ad iniziare dal momento in cui il cliente (ascoltata la fonia d'ingresso) sceglie di avvalersene.</p>
<p>Percentuale di telefoni (a monete ed a schede) in servizio</p>	<p>E' la percentuale di telefoni pubblici funzionanti rispetto a quelli in servizio.</p>
<p>Fatture contestate</p>	<p>E' la percentuale di fatture reclamate rispetto al numero di fatture complessivamente emesse.</p>
<p>Accuratezza della fatturazione</p>	<p>E' la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente rispetto al numero di fatture complessivamente emesse.</p>