

## OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FORNITI SU RETE FISSA PER L'ANNO 2021

La sottostante tabella riporta gli indicatori di qualità del servizio universale ed i relativi obiettivi per l'anno 2021 fissati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 588/18/CONS

Indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura (1)	40 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura (1)	80 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro ladataconcordatacon il cliente	40%
Tasso di malfunzionamento per lineadi accesso	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	4,5
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2)	20 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2)	60 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	97%
	Tempo medio di riparazione	35 ore
Fatturecontestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2%
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fattureemesse nello stesso periodo	2%
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	70 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	120 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	30%

(1) 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.

(2) 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.