

Relazione sull'andamento della qualità dei servizi telefonici

2017

1) Tempo di fornitura del collegamento iniziale: l'indicatore evidenzia il tempo misurato in giorni solari che

		Obiettivo	Risultato
Servizio diretto con strutture proprie			
Percentile 95° del tempo di fornitura	gg	40	
Percentile 99° del tempo di fornitura	gg	45	
Tasso di fornitura entro il tempo massimo contrattuale	%	97	
Servizio diretto con strutture di altri Operatori			
Percentile 95° del tempo di fornitura	gg	80	71
Percentile 99° del tempo di fornitura	gg	90	99
Tasso di fornitura entro il tempo massimo contrattuale	%	95	96,89

2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: l'indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni

		Obiettivo	Risultato
Servizio diretto con strutture proprie			
tasso di malfunzionamento	%	0,3	
Servizio diretto con strutture di altri Operatori			
tasso di malfunzionamento	%	0,5	0,54

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: l'indicatore misura il tempo trascorso tra la segnalazione da parte

		Obiettivo	Risultato
Servizio diretto con strutture proprie			
Percentile 80° del tempo di riparazione	hh	10	
Percentile 95° del tempo di riparazione	hh	15	
tasso di malfunzionamento	%	98	
Servizio diretto con strutture di altri Operatori			
Percentile 80° del tempo di riparazione	hh	50	63
Percentile 95° del tempo di riparazione	hh	80	71
tasso di malfunzionamento	%	97	97.80

4. Tempi di risposta dei servizi tramite operatore: l'indicatore misura l'intervallo di tempo tra la ricezione da

tempo medio di risposta	sec	n/d*	n/d*
chiamate con tempo di risposta minore di 20 secondi	%	n/d*	n/d*

dei servizi telefonici di contatto (call center) D. n° 79/09/CSP

6. Fatture contestate: l'indicatore misura la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta)

		Obiettivo	Risultato
Percentuale di fatturazioni contestate	%	0,75	1.46

5. ACCURATEZZA FATTURAZIONE: l'indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazione ritenute

		Obiettivo	Risultato
Percentuale di fatturazioni risultate errate	%	0,45	0.79