

**Relazione sull'andamento della qualità dei servizi telefonici**

2019

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

		Obiettivo	Risultato
<b>Servizio diretto con strutture proprie</b>			
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	
<b>Servizio diretto con strutture di altri Operatori</b>			
Percentile 95° del tempo di fornitura	gg	80	74
Percentile 99° del tempo di fornitura	gg	90	98
Tasso di fornitura entro il tempo massimo contrattuale	%	95	98,19

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

		Obiettivo	Risultato
<b>Servizio diretto con strutture proprie</b>			
tasso di malfunzionamento	%	0,3	
<b>Servizio diretto con strutture di altri Operatori</b>			
tasso di malfunzionamento	%	0,5	0,77

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

		Obiettivo	Risultato
<b>Servizio diretto con strutture proprie</b>			
Percentile 80° del tempo di riparazione	hh	10	
Percentile 95° del tempo di riparazione	hh	15	
tasso di malfunzionamento	%	98	
<b>Servizio diretto con strutture di altri Operatori</b>			
Percentile 80° del tempo di riparazione	hh	50	65
Percentile 95° del tempo di riparazione	hh	80	54
tasso di malfunzionamento	%	97	98.84

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	1.61

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

		Obiettivo	Risultato
Percentuale di fatturazioni risultate errate	%	0,45	0.40