

**OBIETTIVI DI QUALITA' SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE SU RETE FISSA**

 anno  
**2018**

Indicatore	Misura	Obiettivo 2018
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura	25 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	30 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,0%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	10,0%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	45 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	99 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90,0%
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e a schede) in servizio	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	95,0%
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	3,0%
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,00%
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	90
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	120
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	35%