

## ALLEGATO 1 – Telefonia fissa OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2019

Art. 3, co. 2, lett. A), Delibera n. 254/04/CSP

Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249

### 1. Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

**Definizione dell'indicatore:** il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

**Unità di misura:** giorni solari

**Obiettivo di qualità previsto per l'anno 2019:**

Servizio diretto con strutture di altri operatori: 20

### 2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Articolo 3, commi 1, lett. a) e 2 lett. a); articolo 5, comma 1; articolo 6, commi 1 e 4), Delibera n. 254/04/CSP.

**Definizione indicatore:** Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

**Misura:** Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso.

**Unità di misura:** valore percentuale.

**Obiettivo di qualità previsto per l'anno 2019:**

**Standard generale**

Servizi diretti con strutture di altri operatori: 0,5

Servizi indiretti in modalità CPS: 0,3%

### 3. Tempo di riparazione per i malfunzionamenti

Articolo 3, commi 1, lett. a) e 2, lett. a); articolo 5, comma 1; articolo 6, commi 1 e 4, Delibera n. 254/04/CSP.

**Definizione indicatore:** Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

**Misura:** Percentili 80% e 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti.

**Unità di misura:** ore, comprese quelle non lavorative.

**Obiettivo di qualità previsto per l'anno 2019:**

**Standard generale**

Tempo di riparazione del malfunzionamento: percentile 80%: 15 ore.  
percentile 95%: 21 ore.

**Standard specifico**

Tempo massimo di riparazione del malfunzionamento: 21 ore.

### 4. Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

Articolo 3, commi 1, lett. a) e 2, lett. a); articolo 5, comma 1; articolo 6, commi 1 e 4), Delibera n. 254/04/CSP.

**Definizione indicatore:** intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

- Misura:**
- a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti
  - b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

**Unità di misura:** per la misura a) secondi  
per la misura b) Valore percentuale

**Obiettivo di qualità previsto per l'anno 2019:**

**Standard generale**

a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti\*: 25 secondi.

b) Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi\*: 70%

**Standard Specifico**

a) Tempo massimo di risposta alle chiamate entranti\*: 24 secondi.

b) Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi\*: 75%

\* Con metodo a campione.

### 5. Fatture contestate

Articolo 3, commi 1, lett. a) e 2, lett. a); articolo 5, comma 1; articolo 6, commi 1 e 4, Delibera n. 254/04/CSP.

**Definizione indicatore:** La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

**Misura:** Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

**Unità di misura:** Valore percentuale.

**Obiettivo di qualità previsto per l'anno 2019:**

**Standard generali**

Fatture contestate su di un campione di 1.000 fatture: 0,5%

### 6. Accuratezza della fatturazione

Articolo 3, commi 1, lett. a) e 2, lett. a); articolo 5, comma 1; articolo 6, commi 1 e 4, Delibera n. 254/04/CSP.

**Definizione indicatore:** La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

**Misura:** Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.

**Unità di misura:** Valore percentuale.

**Obiettivo di qualità previsto per l'anno 2019:**

**Standard generali**

Fatture contestate su di un campione di 1.000 fatture: 0,3%

### 7. Tempo di fornitura della carrier pre selection

Articolo 3, commi 1, lett. a) e 2, lett. a); articolo 6, commi 1 e 4, Delibera n. 254/04/CSP.

**Definizione indicatore:** il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

**Misura:** Percentili 95% e 99% del tempo di fornitura..

**Unità di misura:** Giorni solari.

**Obiettivo di qualità previsto per l'anno 2019:**

**Standard generali**

Tempo di attivazione: percentile 95%: 10 giorni solari.  
percentile 99%: 15 giorni solari.

**Standard Specifico**

Tempo di attivazione: tempo massimo 18 giorni.