

## Relazione sull'andamento della qualità dei servizi di telefonia vocale fissa

ANNO 2018

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	46
Percentile 99° del tempo di fornitura	gg	45	60
Tasso di fornitura entro il tempo massimo contrattuale	%	97	97,12
<b>Servizio diretto con strutture di altri Operatori</b>			
Percentile 95° del tempo di fornitura	gg	80	64
Percentile 99° del tempo di fornitura	gg	90	71
Tasso di fornitura entro il tempo massimo contrattuale	%	95	97,08

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	0,15
<b>Servizio diretto con strutture di altri Operatori</b>			
tasso di malfunzionamento	%	0,5	0,48

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	10
Percentile 95° del tempo di riparazione	hh	15	12
tasso di malfunzionamento	%	98	99,36
<b>Servizio diretto con strutture di altri Operatori</b>			
Percentile 80° del tempo di riparazione	hh	50	78
Percentile 95° del tempo di riparazione	hh	80	75
tasso di malfunzionamento	%	97	98,00

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	1.21

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

		Obiettivo	Risultato
Percentuale di fatturazioni risultate errate	%	0,45	0.41