

Obiettivi 2024		
Indicatore	Misure di qualità del servizio universale	Obiettivi
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (Allegato 1 alla delibera n. 254/04/CSP)	Percentile (1) 95% del tempo di fornitura	< 15
	Percentile 99% del tempo di fornitura	< 20
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	99 %
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (Allegato 2 alla delibera n. 254/04/CSP)	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	2,1%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3 alla delibera n. 254/04/CSP)	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	< 20 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	< 75 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92%
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio	Rapporto tra la somma del numero dei giorni di funzionamento di tutti i telefoni pubblici osservati nel periodo di osservazione e il numero di giorni del periodo di osservazione moltiplicato per il numero di telefoni pubblici sottoposti ad osservazione	NA
Fatture contestate (Allegato 10 alla delibera n. 254/04/CSP)	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	NA
Accuratezza della fatturazione (Allegato 11 alla delibera n. 254/04/CSP)	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	0,3%

1) Il "percentile 95% del tempo di fornitura" è il tempo massimo entro il quale sono effettuate le forniture del 95% delle richieste. Ovvero, il 95% delle forniture sono eseguite con un tempo non superiore al "percentile 95%", mentre il rimanente 5% delle forniture sono eseguite con un tempo superiore al "percentile 95%".

Obiettivi 2024 (Allegato A alla delibera n. 142/07/CSP)	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	na (IVR NON PRESENTE)
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	15 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	< 15
Risultati 2016		
Indicatore	Misure di qualità del servizio universale	Risultati
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (Allegato 1 alla delibera n. 254/04/CSP)	Percentile (1) 95% del tempo di fornitura	2,10%
	Percentile 99% del tempo di fornitura	< 20 ore
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	< 75 ore
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (Allegato 2 alla delibera n. 254/04/CSP)	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	92,0%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3 alla delibera n. 254/04/CSP)	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	KO 28 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	KO 219 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	KO 87%
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio	Rapporto tra la somma del numero dei giorni di funzionamento di tutti i telefoni pubblici osservati nel periodo di osservazione e il numero di giorni del periodo di osservazione moltiplicato per il numero di telefoni pubblici sottoposti ad osservazione	NA
Fatture contestate (Allegato 10 alla delibera n. 254/04/CSP)	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	NA
Accuratezza della fatturazione (Allegato 11 alla delibera n. 254/04/CSP)	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	OK 0,1%

1) Il "percentile 95% del tempo di fornitura" è il tempo massimo entro il quale sono effettuate le forniture del 95% delle richieste. Ovvero, il 95% delle forniture sono eseguite con un tempo non superiore al "percentile 95%", mentre il rimanente 5% delle forniture sono eseguite con un tempo superiore al "percentile 95%".