

OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER L'ANNO 2008

La sottostante tabella viene pubblicata in ottemperanza alla delibera n. 142/07/CSP che ha disposto l'inserimento dell'indicatore "Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti" tra gli indicatori rientranti nell'ambito del servizio universale per l'anno 2007 ed ha fissato gli obiettivi che Teleunit deve perseguire nel 2008 relativamente alle varie misurazioni effettuate nell'ambito del servizio universale medesimo

Indicatori	Misure di qualità	Obiettivi
Tempo di fornitura dell'allacciamento Iniziale	Accesso diretto *:	
	Percentile 95% del tempo di fornitura:	66 gg(*)
	Percentile 99% del tempo di fornitura:	83 gg(*)
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:	92 %
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso (RTG):	5.50 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Accesso diretto:	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	32 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	94 ore
	Accesso indiretto #:	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	32 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	94 ore
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	22 sec
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti:	40 sec
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è Inferiore a 20 secondi:	37 %..
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e Il numero di fatture emesse nello stesso	0,70 %

	periodo:	
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:	0,2 %

* clienti WLL (Wireless Local Loop) - servizio diretto -

clienti CPS (Carrier Pre-Selection) - servizio indiretto di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo (tempi tecnici di ripristino)

(*) I tempi indicati sono comprensivi delle voci di seguito indicate:

necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi (30 - 60 gg) ;

studio di fattibilità tecnica per l'accesso diretto – valutazione per la fornitura del servizio diretto al cliente finale (15gg) .