

**Direttiva sulla qualità dei servizi di telefonia vocale fissa  
- Delibera n. 254/04/CSP -**

Indicatori	Misure	Obiettivo 2023
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura (1)	30 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura (1)	45 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	98%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	1,75%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2)	10,5 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2)	13,5 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	98,5%
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	n.a.
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	3%
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	-
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	-
	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	99%

- (1) Per "Percentile 95% (o 99%) del tempo di fornitura" si intende il numero di giorni entro cui è soddisfatto il 95% (o il 99%) delle richieste.  
 (2) Per "Percentile 80% (o 95%) del tempo di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è stato riparato l'80% (o il 95%) dei malfunzionamenti.