

**Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa  
Anno 2023 ex delibera n.254/04/CSP e s.m.i.**

Indicatori	Misure	Obiettivi
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	<b>Accesso diretto*:</b>	
	- Percentile 95% del tempo di fornitura:	N/A (*)
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	N/A (*)
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	N/A (*)
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	- Rapporto tra numero di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso	2,0%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	<b>Accesso diretto</b>	
	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	N/A
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	N/A
	<b>Accesso indiretto</b>	
	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48 ore
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti</b>	- Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	30 sec.
	- Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	33 sec.
	- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	68%
<b>Fatture contestate</b>	- Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	3,0%
<b>Accuratezza della Fatturazione</b>	- Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1%

\*clienti – servizio ad accesso diretto;

WLR (Wholesale Line Rental) – 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).