

## OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER L'ANNO 2023

### Indicatori di qualità ai sensi delle delibere AGCOM n. 254/04/CSP e n. 79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni

N.	INDICATORE	VALORE OBIETTIVO
1	<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso:</b> rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.	servizi indiretti in modalità CPS: 12%
2	<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</b> tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.  <hr/> Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Servizi indiretti in modalità CPS: 80% percentile: 38 ore lavorative 95% percentile: 100 ore lavorative  <hr/> Servizi indiretti in modalità CPS: 90%
3	<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore.</b>  a) tempo di navigazione minimo per accedere alla scelta "operatore umano"  b) tempo medio di risposta alle chiamate entranti  c) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi  d) Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza  e) Tempo totale di risposta dell'operatore umano:  e.1) tempo medio di risposta alle chiamate entranti  e.2) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	a) 70 secondi  b) 70 secondi  c) 45%  d) 95%  e.1) 140 – 190 sec.  e.2) 25% - 30%

4	<b>Tempo di fornitura della Carrier Preselection:</b> tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.	95° percentile: 60 giorni solari 99° percentile: 80 giorni solari
5	<b>Fatture contestate:</b> percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	2,5%
6	<b>Accuratezza della fatturazione:</b> percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	1%