

## Indicatori di Qualità per la Telefonia Fissa - I semestre 2009

Nome Indicatore	RIF delibera 254/04/CSP FISSO	Obbligatorio o Facoltativo	Valore obiettivo 2009	Consuntivo I semestre 2009	Note
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	All 1	Obbligatorio	ULL 95% della fornitura: entro <b>55</b> giorni solari; CPS 95% delle forniture entro <b>25</b> giorni solari	ULL - 46 gg CPS - 12 gg	
		Obbligatorio	ULL 99% della fornitura: entro <b>90</b> giorni solari; CPS 99% delle forniture entro <b>45</b> giorni solari	ULL - 93 gg CPS - 30 gg	
		Obbligatorio	Entro la data comunicata al Cliente: <b>90 %</b>	99,00%	
		Obbligatorio	Entro il tempo max previsto da contratto: <b>97 %</b>	99% (96% in caso di LNA = 60 gg)	
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	All 2	Obbligatorio	Numero di malfunzionamenti effettivi/numero medio di linee: <b>12 %</b> annuo	6,3%	Solo rete wind
			Numero di malfunzionamenti effettivi/numero medio di linee: <b>0,5 %</b> annuo	N.A	Servizio indiretto CPS - anomalie aperte da Wind
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	All 3	Obbligatorio	80% delle risoluzioni entro <b>28</b> ore solari	24 h	Servizio fornito con proprie strutture o con strutture di altro operatore, ULL
		Obbligatorio	95% delle risoluzioni entro <b>129</b> ore solari	71 h	Servizio fornito con proprie strutture o con strutture di altro operatore, ULL
		Obbligatorio	<b>90%</b> riparazioni completate entro tempo massimo contrattualmente previsto ( <b>96 ore</b> )	92%	Servizio fornito con proprie strutture o con strutture di altro operatore, ULL
		Obbligatorio	(CPS) 80% delle risoluzioni entro <b>96</b> ore solari	N.A	Servizio indiretto CPS
		Obbligatorio	(CPS) <b>95%</b> delle risoluzioni entro <b>168</b> ore solari	N.A	Servizio indiretto CPS
			xx% riparazioni completate entro tempo massimo contrattualmente previsto	N.A	Attualmente il termine non è previsto
Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	All 8	Obbligatorio	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: <b>8</b> secondi	1,19%	
		Obbligatorio	Percentuale di chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 secondi: <b>85%</b>	98,25%	
Fatture contestate	All 10	Obbligatorio dal 2006	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: <b>3,5 %</b>	2,23%	Servizio fornito con proprie strutture o con strutture di altro operatore, ULL - dato annuale
		Obbligatorio dal 2006	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: <b>3,5 %</b>	2,23%	Servizio indiretto CPS - dato annuale
Accuratezza della fatturazione	All 11	Obbligatorio	Fatture contestate riconosciute fondate/totali fatture emesse (diviso 10.000) nello stesso periodo: <b>1,2 %</b>	0,82%	Dato annuale
Tempo di fornitura della carrier pre-selection	All 12	Obbligatorio	95% della fornitura entro: <b>25</b> giorni solari	12 gg	Servizio per il quale si attivano un numero residuale di linee.
		Obbligatorio	99% della fornitura entro: <b>45</b> giorni solari	30 gg	Servizio per il quale si attivano un numero residuale di linee.