|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicatore** | **Misura** | **Obiettivo** | **1° Semestre 2021** |
| Tempo di fornitura  dell’allacciamento iniziale | Percentile 95% del tempo di fornitura (1) | 40 giorni | 30 giorni |
| Percentile 99% del tempo di fornitura (1) | 80 giorni | 70 giorni |
| Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente | 40% | 90% |
| Tasso di malfunzionamento  per lineadi accesso | Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero  medio di linee d’accesso RTG | 4,5 | 3,1% |
| Tempo di riparazione dei  malfunzionamenti | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2) | 20 ore | 20 ore |
| Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2) | 60 ore | 60 ore |
| Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo  contrattualmente previsto | 97% | 97% |
| Tempo medio di riparazione | 35 ore | 35 ore |
| Fatture contestate | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | 2% | 0,29% |
| Accuratezza  della fatturazione | Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo  considerato e il numero di fattureemesse nello stesso periodo | 2% | 0,80% |
| Tempi di risposta alle  chiamate ai servizi di  assistenza clienti | Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta “operatore” | 70 secondi | 70 secondi |
| Tempo medio di risposta dell’operatore alle chiamate entranti | 120 secondi | 86 secondi |
| Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore  a 20 secondi | 30% | 43% |

**RESOCONTI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FORNITI SU RETE FISSA PER IL I° SEMESTRE 2021**

La sottostante tabella riporta gli indicatori di qualità del servizio universale per il II Semestre dell’anno 2020

fissati dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 588/18/CONS

(1)

(2)

Per "Percentile 95% (o 99%) del tempo di fornitura" si intende il numero di giorni entro cui è stato soddisfatto il 95% (o il 99%) delle richieste.

Per "Percentile 80% (o 95%) dei tempi di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il numero di ore, a partiredalla segnalazione

dei clienti, entro cui è stato riparato l'80% (o il 95%) dei malfunzionamenti.