

OBIETTIVI 2011

Telefonia vocale fissa (Delibera n. 254/04/CSP)

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale tlc	<p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura: 23 gg. Percentile 99% del tempo di fornitura: 31 gg.</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente 60 g.g.)..99,4%</p>
Tasso di malfunzionamento per linee di accesso	<p>Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso 26 % (annuale)</p>
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 36 ore</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 100 %</p>
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	<p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano" 90 s</p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano) 7 s</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 35%</p>
Fatture contestate	<p>La 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: Fatture contestate 2,50%</p>
Accuratezza della Fatturazione	<p>La 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: 2,20%</p>
Tempo di fornitura di carrier selection	<p>Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso</p> <p>-Percentile 95% del tempo di fornitura: 12 gg. -Percentile 99% del tempo di fornitura: 24 gg.</p>
Tasso di malfunzionamento per linee di accesso in carrier selection	<p>Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso 10% (annuale)</p>

	<p>Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% 49 gg 99% 55 gg</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): 99,4%</p>
Disponibilità del servizio	<p>Indisponibilità media del servizio: -21.9 hh/anno (21hh54') (disponibilità del 99,75) -tempo medio tra due indisponibilità del servizio: 15 gg (54' circa come tempo medio di indisponibilità)</p>
Fatture contestate	<p>La 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: Fatture contestate 2,50%</p>
Accuratezza della Fatturazione	<p>La 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: 2,20%</p>
Tempi di risposta alle chiamate ai Servizi di Assistenza Clienti dell'operatore per servizi tv	<p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano" 90 s</p>
	<p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano) 3 s</p>
	<p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 35%</p>