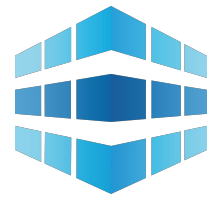


OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER L'ANNO 2014

Documento redatto ai sensi della Delibera n. 254/04/CSP e s.m.i., emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e contenente gli obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa stabiliti da COMPLEXITY INTELLIGENCE ITALIA Srl per l'anno 2014.

INDICATORE	MISURA DI QUALITA'	OBIETTIVO
<p>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</p> <p>Tempo misurato in gg 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 all'uso.</p>	Percentile 95% del tempo di fornitura:	15 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura:	20 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:	95%
<p>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</p> <p>Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio delle d'accesso.</p>	Servizio diretto con proprie strutture	1%
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento e la relativa eliminazione.</p>	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	36 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	48 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	95%



Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	Tempo medio di risposta	30 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 s.	30%
Fatture contestate		
Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	Percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami	2%
Accuratezza della fatturazione		
Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:	Percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate	2%