|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicatore** | **Misura** | **Obiettivo** | **Annuale 2020** |
| 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% | 96% (\*) |
| 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% | 0,22% |
| 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% | 0,73% |
| 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 | 124,1 secondi |
| Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell’operatore è inferiore  a 20 secondi | 30% | 40% |

**RESOCONTI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FORNITI SU RETE FISSA (ANNUALE 2020)**

La sottostante tabella riporta gli indicatori di qualità del servizio universale per l’annualità 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.

\* La prima metà dell’anno è stata caratterizzata dall’emergenza sanitaria che ha impattato in modo eccezionale anche i processi di assurance e, tra le peculiarità emerse in particolare nel periodo di lockdown, è stata registrata un’elevata percentuale di casi di sospensione nella gestione del guasto derivante dall’esplicita volontà dei clienti di NON avere tecnici presso la loro abitazione per le necessarie attività di verifica e risoluzione disservizio o anche di NON poter avere intervento in quanto presenti persone in quarantena.