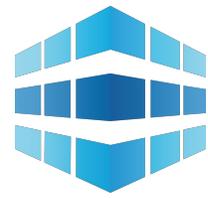


## **OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER L'ANNO 2015**

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 2015.

INDICATORE	MISURA DI QUALITA'	OBIETTIVO
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>  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.	Percentile 95% del tempo di fornitura:	<b>15 giorni</b>
	Percentile 99% del tempo di fornitura:	<b>20 giorni</b>
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:	<b>95%</b>
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>  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.	Servizio diretto con proprie strutture	<b>1%</b>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>  Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento e la relativa eliminazione.	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	<b>36 ore</b>
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	<b>48 ore</b>
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	<b>95%</b>



<b>Tempo di risposta dei servizi tramite operatore</b>	Tempo medio di risposta  Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 s.	<b>30 secondi</b>  <b>30%</b>
<b>Fatture contestate</b>  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	<b>1%</b>
<b>Accuratezza della fatturazione</b>  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	<b>1%</b>