

## OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FORNITI SU RETE FISSA PER L'ANNO 2020

La sottostante tabella riporta gli indicatori di qualità del servizio universale ed i relativi obiettivi per l'anno 2020 fissati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 588/18/CONS

Indicatore	Misura	Obiettivo	1° Semestre 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	24 ore *
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2)	60 ore	149 ore *
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	97%	96%
	Tempo medio di riparazione	35 ore	36 ore *
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2%	0,23%
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	2%	0,65%
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	112 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	30%	33%

(1) 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.

(2) Per "Percentile 80% (o 95%) dei tempi di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il numero di ore, a partire dalla 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.

Per tali casi si è proceduto di concerto con il cliente finale e con TIM a porre il guasto in "stand-by" fino alla variazione della condizione cliente allungando di fatto in modo molto più significativo del normale i tempi E2E di gestione per i quali da sempre sono compresi anche eventuali tempi di sospensione derivanti dal cliente.

Ne deriva che anche solo al 90° percentile i tempi medi tornano in linea con quelli misurati nel corso del 2019.