

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

La sottostante tabella viene pubblicata in ottemperanza alla delibera n. 142/07/CSP che ha disposto l'inserimento dell'indicatore "Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti" tra gli indicatori che PLANETEL intende perseguire nel 2014 in accordo con i propri fornitori di servizio.

Indicatori	Misure di qualità	Obiettivi
Tempo di fornitura dell'allacciamento Iniziale	<b>Linea in Accesso diretto (VoIP):</b> Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura: Percentuale degli ordini validi completati entro la ata concordata con il cliente:	10 gg 22 gg 95 %
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso (RTG):	4%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<b>Linee in Accesso diretto (VoIP):</b> Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Nei restanti casi (5%) entro  Accesso indiretto di altro operatore * : Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Nei restanti casi (5%) entro	24 ore 72 ore  24 ore 72 ore
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti:  Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è Inferiore a 20 secondi:	40 sec  60 %
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e Il numero di fatture emesse nello stesso periodo:	0,1 %
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:	0,8 %

\* clienti CPS (Carrier Pre-Selection) - servizio indiretto di altro operatore di accesso – i tempi di riferimento sono indicativi e sono soggetti alle variazioni dell'operatore di accesso terzo (tempi tecnici di ripristino)