

**OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2017-**
**TELEFONIA VOCE FISSA (Delibera n. 254/04/CSP)**

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 254/04/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità di CLT GROUP SRL per l'anno 2017 per i servizi di telefonia vocale fissa.

<b>Indicatori</b>	<b>Misure di qualità</b>	<b>Obiettivo2017</b>
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	Tempo misurato in <u>giorni solari</u> 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 per l'uso da parte del richiedente .	
	Percentile 95% del tempo di fornitura :	11gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura:	13gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	98 %
<b>Tasso di Malfunzionamento per linea d'accesso</b>	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso:	2 %
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. (Misura: ore comprese quelle non lavorative	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	ore 17
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	ore 17
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate Entro il tempo massimo contrattuale previsto:	98%
<b>Accuratezza della Fatturazione</b>	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero do fatture emesse nello stesso periodo:	< 1