



Obiettivi di qualità per l'anno 2023

Telefonia vocale fissa (Delibera n. 254/04/CSP)

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	<p>Tempo misurato in giorni 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 per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p>Tempo per cui nel 95% dei casi si ha il tempo di fornitura $t \leq T1$: 15 giorni solari Tempo per cui nel 99 % dei casi si ha il tempo di fornitura $t \leq T2$: 16 giorni solari La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al 95 % dei casi.</p>
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	<p>Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso: 4%</p>
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione:</p> <p>Tempo per cui nell'80 % dei casi si ha il tempo di riparazione $t \leq T1$: 25 giorni solari Tempo per cui nel 95 % dei casi si ha il tempo di riparazione $t \leq T2$: 30 giorni solari</p>
Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	<p>Tempo medio di risposta: 30 secondi. Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 50%</p>
Fatture contestate	<p>Rapporto espresso in termini percentuali, tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: inferiore all'1%</p>
Accuratezza della fatturazione	<p>La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: inferiore all'1%</p>



Obiettivi di qualità per l'anno 2023

Accesso ad Internet da Postazione Fissa (Delibera n. 131/06/CSP)

Tempo di attivazione del servizio	<p>Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p>a) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 95° del tempo di fornitura: 25 giorni solari. - Percentile 99° del tempo di fornitura: 35 giorni solari. - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 95 %. <p>b) ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 95° del tempo di fornitura: 20 giorni solari. - Percentile 99° del tempo di fornitura: 25 giorni solari. - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 95 %. <p>c) per servizi di accesso a banda larga Wireless</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 95° del tempo di fornitura: 32 giorni solari - Percentile 99° del tempo di fornitura: 36 giorni solari - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 95 %.
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	<p>Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso in banda larga</p> <p>Servizio realizzato con strutture proprie: 4%</p> <p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale: 2%</p>
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 180 ore solari comprese quelle non lavorative. - Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 180 ore solari comprese quelle non lavorative. <p>Servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 90 ore solari comprese quelle non lavorative. - Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 100 ore solari comprese quelle non lavorative.



Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica - Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": 27 ore - Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano: - tempo medio di risposta delle chiamate entranti: 65 secondi; - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 55 - Tempo totale di risposta dell'operatore umano: - tempo medio di risposta delle chiamate entranti: 65 secondi; - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 56
Addebiti contestati	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 di fatture emesse nello stesso periodo: Servizi di accesso ad internet a banda larga: 3% Servizio di accesso ad internet a banda stretta: 2%