

## OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2020

### ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (Delibera n.131/06/CSP)

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità di Sistemi H.S. per l'anno 2020 per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa.

Indicatori	Misure di qualità	Obiettivi 2020
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	<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.</p> <p>Ordini di prima attivazione rivolti ad un operatore del servizio di accesso a banda larga a internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura:</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: Tempo medio di fornitura:</p> <p>Ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di linee traslocate e su linee provenienti da altro operatore conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio di accesso ad Internet.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura:</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: Tempo medio di fornitura:</p> <p>Ordini servizi di accesso a banda larga Wireless Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura:</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: Tempo medio di fornitura:</p>	<p>65 gg 75 gg</p> <p>95 % 25 gg</p> <p>65 gg 70 gg</p> <p>90 % 30 gg</p> <p>40 gg 60 gg</p> <p>90 % 35 gg</p>
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	<p>Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga: Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.</p>	<p>11%</p>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:</p>	<p>45 ore 110 ore</p> <p>70 %</p>

<b>Addebiti contestati</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 di fatture emesse nello stesso periodo:  Servizi di accesso ad internet a banda larga:	2 %
----------------------------	---	-----

#### SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE 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 per Sistemi H.S. per l'anno 2020 per i servizi di telefonia vocale fissa.

<b>Indicatori</b>	<b>Misure di qualità</b>	<b>Obiettivi 2020</b>
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento Iniziale con strutture di altri operatori:</b>	Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:	30 gg 50 gg 100 %
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso erogato con strutture di altri operatori:	20 %
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	60 ore 120 ore 92 %
<b>Fatture contestate</b>	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:	N/A
<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:	N/A
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti</b>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" 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:	19 sec 98 %