

## OBIETTIVI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER IL 2022

Indicatori di qualità di cui alla delibera n. 254/04/CSP

Indicatore	Valore obiettivo
<p><b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale:</b> 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 di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]: <b>ND</b></p> <p>a) servizio diretto con proprie strutture:</p> <p>Percentile 95%: <b>137</b> (misura in giorni solari)</p> <p>Percentile 99%: <b>185</b> (misura in giorni solari)</p> <p>Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente: <b>ND</b></p> <p>b) servizio diretto con strutture di altri operatori</p> <p>Percentile 95%: <b>137</b> (misura in giorni solari)</p> <p>Percentile 99%: <b>185</b> (misura in giorni solari)</p> <p>Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto: <b>ND</b></p>
<p><b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso:</b> rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</p>	<p>a) servizio diretto con proprie strutture: <b>3%</b></p> <p>b) servizio diretto con strutture di altri operatori: <b>1%</b></p> <p>c) servizio indiretto in modalità CPS: <b>0%</b></p>
<p><b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</b> tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p>	<p>Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico):</p> <p>a) Servizio diretto con proprie strutture</p> <p style="padding-left: 40px;">i. Percentile 80%: <b>4</b> ore lavorative</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>ii. Percentile 95%: <b>4,7</b> ore lavorative</li> <li>iii. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (specificare): <b>95% in 5 ore</b></li> </ul> <p>b) Servizio diretto con strutture di altri operatori</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Percentile 80%: <b>5</b> ore lavorative</li> <li>ii. Percentile 95%: <b>7</b> ore lavorative</li> <li>iii. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (specificare): <b>90% in 5h</b></li> </ul> <p>c) Servizio indiretto in modalità CPS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Percentile 80%: <b>30</b> ore lavorative</li> <li>ii. Percentile 95%: <b>33</b> ore lavorative</li> <li>iii. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (specificare): <b>24h nell'80%</b></li> </ul>
<p><b>Tempo di fornitura della Carrier Preselection:</b> <i>il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso</i></p>	<p>Percentile 95%: <b>NA</b></p> <p>Percentile 99%: <b>NA</b></p>
<p><b>Fatture contestate:</b> <i>percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo</i></p>	<p><b>2%</b></p>
<p><b>Accuratezza della fatturazione:</b> <i>percentuale di fatture oggetto di contestazione 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</i></p>	<p><b>1%</b></p>

**OBIETTIVI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA  
PER IL 2022**

Indicatori di qualità di cui alle delibere n. 131/06/CSP, 244/08/CSP s.m.i.

<b>Indicatore</b>	<b>Valore obiettivo</b>
<p><b>Tempi di attivazione del servizio</b></p> <p>1) <i>Ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva (servizi a banda larga).</i></p> <p>2) <i>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 (servizi a banda larga).</i></p> <p>3) <i>Ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet (servizi a banda larga).</i></p>	<p>Percentile 95%: <b>388</b> giorni solari            Percentile 99%: <b>615</b> giorni solari            Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (%): <b>ND</b>            Media (giorni solari): <b>157</b></p> <p>Percentile 95%: <b>388</b> giorni solari            Percentile 99%: <b>615</b> giorni solari            Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (%): <b>ND</b>            Media (giorni solari): <b>157</b></p> <p>Percentile 95%: <b>ND</b>            Percentile 99%: <b>ND</b>            Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (%): <b>ND</b>            Media (giorni solari): <b>ND</b></p>
<p><b>Tasso di malfunzionamento:</b> <i>rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</i></p>	<p>a) Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling (%): <b>3%</b>            b) Servizi realizzati utilizzando servizi wholesale (%): <b>5%</b></p>
<p><b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</b> <i>tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).</i></p>	<p>a) Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. percentile 80%: <b>4</b> ore lavorative</li> <li>ii. percentile 95%: <b>4,5</b> ore lavorative</li> <li>iii. percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: <b>95% in 5h</b></li> </ul>

	<p>b) Servizi realizzati utilizzando servizi wholesale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. percentile 80%: <b>4</b> ore lavorative</li> <li>ii. percentile 95%: <b>5</b> ore lavorative</li> <li>iii. percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: <b>95% in 5h</b></li> </ul>
<p><b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore:</b></p>	<p>1) Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" - Media pesata: sec. <b>50 sec.</b></p> <p>2) Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti (sec.): <b>30</b></li> <li>ii. Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: <b>85%</b></li> </ul>
<p><b>Addebiti contestati:</b> <i>percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo</i></p>	<p><b>1%</b></p>