

REALIZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PER L'ANNO 2020
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 la relazione sull'andamento della Qualità di Timenet per l'anno 2019 per i servizi di telefonia vocale fissa.

INDICATORE	MISURE DI QUALITÀ'	OBBIETTIVO 2020	RISULTATI 2020
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (servizio diretto con proprie strutture)	<p><i>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.</i></p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (180 gg.):</p>	<p>20gg 47gg</p> <p>95%</p>	<p>20gg 45gg</p> <p>96%</p>
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (servizi diretto con strutture di altri operatori)	<p><i>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.</i></p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (180 gg.):</p>	<p>30gg 48gg</p> <p>95%</p>	<p>32gg 46gg</p> <p>93%</p>
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	<p><i>Rapporto, espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso</i></p> <p>Servizi diretto con proprie strutture: Servizio diretto con strutture di altro operatore: Servizio indiretto in modalità CPS:</p>	<p>10% 11% 1,3%</p>	<p>6% 10% 1,2%</p>
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<p><i>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Servizio diretto con strutture proprie</i></p> <p>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 (72 ore):</p> <p>Servizio indiretto con strutture di altri operatori</p> <p>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 (72 ore):</p> <p>Servizio indiretto in modalità CPS:</p> <p>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 (72 ore):</p>	<p>12ore 30ore</p> <p>98%</p> <p>13ore 26ore</p> <p>96%</p> <p>7ore 30ore</p> <p>98%</p>	<p>12ore 27ore</p> <p>95%</p> <p>12ore 24ore</p> <p>93%</p> <p>12ore 30ore</p> <p>98%</p>

Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	<p><i>Tempo trascorso tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.</i></p> <p>Tempo medio di risposta in secondi: Percentuale di chiamate in cui il tempo medio di risposta è inferiore a 20 secondi:</p>	25 sec 75%	27 sec 76%
Fatture contestate	<i>Percentuale di fatture per cui l'utente ha avanzato reclami:</i>	1,6%	1,33%
Accuratezza della fatturazione	<i>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</i>	1,4%	1,01%
Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection	<p><i>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% del tempo di fornitura Percentile 99% del tempo di fornitura</p>	10 gg 20 gg	10 gg 20 gg

REALIZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 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 la relazione sull'andamento della Qualità di Timenet per l'anno 2019 per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa.

INDICATORE	MISURE DI QUALITÀ'	OBIETTIVO 2020	RISULTATO 2020
Tempo di attivazione del servizio	<p><i>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. 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.</i></p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: Tempo medio di fornitura:</p>	38 gg 54gg 96% 30gg	37gg. 54gg 97% 28gg
Tempo di attivazione del servizio	<p><i>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. Per servizi di accesso a banda larga Wireless.</i></p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: Tempo medio di fornitura:</p>	11gg 25gg 99% 11gg	15gg 28gg 99% 12gg

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (per servizio realizzato con strutture proprie o in ULL)	<i>Rapporto, espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso:</i>	4%	5%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (per servizio realizzato in Wholesale)	<i>Rapporto, espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso:</i>	8 %	7,8%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (per servizio realizzato con strutture proprio o in ULL)	<i>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. 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 (72 ore):</i>	12 ore 25 ore 98%	12 ore 24 ore 98%
Tempo %di riparazione dei malfunzionamenti (per servizio realizzato in Wholesale)	<i>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. 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 (72 ore):</i>	8 ore 24 ore 95%	8 ore 26 ore 97%
Addebiti contestati	<i>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:</i>	0,8%	0,62