

OBIETTIVI ANDAMENTO DELLA QUALITÀ' DEI SERVIZI PER L'ANNO 2019

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 andamento della Qualità di Timenet per l'anno 2019 per i servizi di telefonia vocale fissa.

| INDICATORE | MISURE DI QUALITA' | OBIETTIVO 2019 |
|---|--|---|
| Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (servizio diretto con proprie strutture) | 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. 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.): | 21 gg 47 gg 96 % |
| Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (servizi diretto con strutture di altri operatori) | 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. 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.): | 30 gg 48 gg 94 % |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Rapporto, espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso: Servizi diretto con proprie strutture Servizio diretto con strutture di altro operatore: Servizio indiretto in modalità CPS | 10 % 11 % 1,4 % |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Servizio diretto con proprie strutture: 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): Servizio indiretto con strutture di altri operatori: 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): Servizio indiretto in modalità CPS: 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): | 12 ore 30 ore 96 % 13 ore 26 ore 96 % 7 ore 24 ore 98 % |

| | | |
|---|--|--------------------|
| Tempi di risposta dei servizi tramite operatore | 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. Tempo medio di risposta in secondi: Percentuale di chiamate in cui il tempo medio di risposta è inferiore a 20 secondi: | 17 secondi 75 % |
| Fatture contestate | Percentuale di fatture per cui l'utente ha avanzato reclami: | 1,4 % |
| Accuratezza della fatturazione | 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 | 12 % |
| Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection | Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso. Percentile 95% del tempo di fornitura Percentile 99% del tempo di fornitura | 11 gg 23 gg |

REALZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PER L'ANNO 2019

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 2015 per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa.

| INDICATORE | MISURE DI QUALITÀ | OBIETTIVO 2019 |
|---|--|-------------------------------------|
| Tempo di attivazione del servizio | 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. 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: | 38 gg 55 gg 85 % 30 gg |
| Tempo di attivazione del servizio | 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. 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: | 10 gg 28 gg 99 % 12 gg |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (per servizio realizzato con strutture proprio o in ULL) | Rapporto, espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso: | 4 % |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (per servizio realizzato in Wholesale) | Rapporto, espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso: | 8,5 % |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (per servizio realizzato con strutture proprio o in ULL) | 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): | 14 ore 23 ore 97 % |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (per servizio realizzato in Wholesale) | 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): | 8 ore 25 ore 97 % |
| 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 | 0,9% |

| | | |
|--|--|--|
| | 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: | |
|--|--|--|