

# Obiettivi qualità dei servizi anno 2022

## Telefonia vocale fissa (Delibera 254/04/CSP)

INDICATORE	MISURE DI QUALITA'	OBIETTIVO 2022	RISULTATI 2022
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (servizi 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):	18 gg 35 gg  97%	20 gg 45 gg  95%
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (servizi diretti 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):	21 gg 37 gg  95%	33 gg 45 gg  95%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee di accesso Servizio diretto con proprie strutture: Servizio diretto con strutture di altro operatore: Servizio indiretto in modalità CPS:	5% 10% 1%	6% 9,5% 1,2%
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 strutture proprie. Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentile del 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completati entro il tempo massimo contrattualmente previsto (72 ore): <b>Servizio indiretto con strutture di altri operatori</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 (72 ore): <b>Servizio indiretto in modalità CPS</b> Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentile del 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti	11 ore 28 ore  98% 12 ore 24 ore  96% 6 ore 24 ore  98%	13 ore 26 ore  96% 11 ore 26 ore  91% 11 ore 29 ore  98%

	completati entro il tempo massimo contrattualmente previsto (72 ore):		
Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	Tempo trascorso tra la ricezione da parte della rete di informazioni di indirizzamento completo 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:	20 sec 98%	18 sec 83%
Fatture contestate	Percentuale di fatture per cui l'utente ha avanzato reclami:	1,20%	0,46%
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, ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	< 1,00%	0,29%
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	10 gg 18 gg	10 gg 18 gg

## Accesso ad internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP)

INDICATORE	MISURE DI QUALITA'	OBIETTIVI 2022	RISULTATI 2022
Tempo di attivazione servizio	Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore ed 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:	37 gg 45 gg  97% 20 gg	38 gg 55 gg  97% 27 gg
Tempo di attivazione del servizio	Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente. Per i 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  25 gg  99% 10 gg	10,5 gg  25 gg  99% 10,5 gg
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (per servizio realizzato con	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee di accesso:	4%	5%

strutture proprie o in ULL)			
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (per servizio realizzato in wholesale)	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee di accesso:	7%	7,3%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (per servizio realizzato con strutture proprie o in ULL)	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte di un 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 termine massimo contrattualmente previsto (72 ore):	11 ore 26 ore  98%	11,5 ore 29 ore  97%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (per servizio realizzato in wholesale)	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte di un 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 termine massimo contrattualmente previsto (72 ore):	12 ore  24 ore  96%	12 ore  26 ore  96%
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, ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo. Servizio di accesso ad internet a banda larga:	      0,60%	      1,50%