

**REALIZIONE SULL'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 la relazione sull'andamento della Qualità di Timenet per l'anno 2019 per i servizi di telefonia vocale fissa.

INDICATORE	MISURE DI QUALITÀ	OBBIETTIVO 2019	RISULTATI 2019
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>	21 gg. 47 gg. 96%	20 gg 45 gg 95%
gg	<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>	30 gg. 48 gg. 94%	30 gg 46 gg 93%
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>	10% 11% 1,4%	10% 12% 1,3%
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><b>Servizio indiretto con strutture di altri operatori</b></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><b>Servizio indiretto in modalità CPS:</b></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>	12 ore 30 ore 96% 13 ore 26 ore 96% 7 ore 24 ore 98%	12 ore 27 ore 94% 11 ore 24 ore 93% 6 ore 24 ore 96%
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>		

	Tempo medio di risposta in secondi: Percentuale di chiamate in cui il tempo medio di risposta è inferiore a 20 secondi:	17 sec. 75%	18 sec. 73%
Fatture contestate	<i>Percentuale di fatture per cui l'utente ha avanzato reclami:</i>	1,4%	1,6%
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>	12%	10%
Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection	<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> Percentile 95% del tempo di fornitura Percentile 99% del tempo di fornitura	11 gg 23 gg	10 gg 23 gg

## REALIZIONE 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 2019 per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa.

INDICATORE	MISURE DI QUALITÀ'	OBIETTIVO 2019	RISULTATO 2019
Tempo di attivazione del servizio	<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> 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.	38 gg 54 gg 85% 31gg
Tempo di attivazione del servizio	<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> 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.	11gg 25gg 98% 11gg
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>	8,5%	8,2%
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>	14 ore 23 ore 97%	12 ore 25 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 25 ore 97%	8 ore 24 ore 95%
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>	0,9%	0,8%