

REALZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PER L'ANNO 2013

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 2013 per i servizi di telefonia vocale fissa.

| INDICATORE | MISURE DI QUALITÀ | OBIETTIVO 2013 |
|---|--|---|
| Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale | 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.): | 26 gg 48 gg 95 % |
| 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: Servizio diretto con strutture di altro operatore: Servizio indiretto in modalità CPS | 13 % 1,5 % |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. 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): | 13 ore 35 ore 95 % 8 ore 27 ore 97 % |
| 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: | 31 secondi 50 % |
| Fatture contestate | Percentuale di fatture per cui l'utente ha avanzato reclami: | 2,5 % |
| 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 | 8 % |
| 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 | 14 gg 25 gg |

REALIZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PER L'ANNO 2013

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 2013 per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa.

| INDICATORE | MISURE DI QUALITÀ | OBIETTIVO 2013 |
|--|--|-------------------------------------|
| 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: | 30 gg 45 gg 85 % 28 gg |
| 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: | 9 % |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 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): | 8,5 ore 25 ore 94 % |
| 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 e il numero di fatture emesse nello stesso periodo. Servizi di accesso ad internet a banda larga: | 0,5 % |