

RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PER L'ANNO 2021

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 2021 per i servizi di telefonia vocale fissa.

INDICATORE	MISURE DI QUALITÀ	OBIETTIVO 2021	RISULTATI 2021
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (servizio diretto con proprie strutture)	<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> 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.):	20 gg 45 gg 96%	18 gg 35 gg 97%
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (servizi diretto con strutture di altri operatori)	<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> 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 46 gg 95%	21 gg 37 gg 95%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	<i>Rapporto, espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso</i> Servizi diretto con proprie strutture: Servizio diretto con strutture di altro operatore: Servizio indiretto in modalità CPS:	6% 10% 1,2%	5% 12% 1,2%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<i>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Servizio diretto con strutture proprie</i> 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 28 ore 98% 12 ore 24 ore 96% 7 ore 30 ore 98%	12 ore 30 ore 96% 12 ore 26 ore 96% 6 ore 28 ore 98%
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	<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>		

	Tempo medio di risposta in secondi: Percentuale di chiamate in cui il tempo medio di risposta è inferiore a 20 secondi:	23 sec 76%	21 sec 85%
Fatture contestate	<i>Percentuale di fatture per cui l'utente ha avanzato reclami:</i>	1,20%	1,14%
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>	< 1,00%	6,3 %
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	10 gg 20 gg	10 gg 18 gg

**REALZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PER
L'ANNO 2021 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 2021 per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa.

INDICATORE	MISURE DI QUALITA'	OBIETTIVO 2021	RISULTATI 2021
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:	37 gg 52 gg 97% 28 gg	38 gg 41 gg 97% 18 gg
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 26 gg 99% 10 gg	10 gg 25 gg 99% 10 gg
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>	4,00%	4,80%

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>	7%	7,40%
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 26 ore 98%	12 ore 30 ore 96%
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 97%	12 ore 26 ore 96%
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>	0,60%	1,14%