

**REALIZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PER L'ANNO 2016**
**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 2016 per i servizi di telefonia vocale fissa.

INDICATORE	MISURE DI QUALITÀ	OBBIETTIVO 2015	RISULTATO 2015
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.):	23 gg. 47 gg. 94%	22 gg. 47 gg. 95%
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.):	31 gg. 50 gg. 93%	30 gg. 49 gg. 94%
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:	11% 14% 1,5%	10% 12% 1,4%
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): <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 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (72 ore):	11 ore 31 ore 96% 15 ore 28 ore 95% 7 ore 25 ore 98%	12 ore 31 ore 95% 14 ore 27 ore 95% 7 ore 25 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>		

**timenet srl**

sede legale: via G. Di Vittorio, 8 zona ind. terrafino empoli (Fi)  
 sede operativa: via Lucchese, 124 empoli (Fi)  
 tel 0571 1738000 fax 0571 944800  
 www.timenet.it – amministrazione@timenet.it

partita iva 04733650487 - rea FI - 0475182  
 capitale sociale € 600.000,00 i.v.  
 Iscrizione roc nr. 9148  
 carta dei servizi disponibile su www.timenet.it

	Tempo medio di risposta in secondi: Percentuale di chiamate in cui il tempo medio di risposta è inferiore a 20 secondi:	19 sec. 98%	17 sec. 67%
Fatture contestate	<i>Percentuale di fatture per cui l'utente ha avanzato reclami:</i>	1,7%	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>	14,5%	14%
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	12 gg 24 gg	11gg 22 gg

## REALIZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PER L'ANNO 2016

### 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 2016 per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa.

INDICATORE	MISURE DI QUALITÀ	OBIETTIVO 2015	RISULTATO 2015
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:	40 gg. 57 gg. 83% 35 gg.	41 gg. 56 gg. 85% 32 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:	12 gg. 28 gg. 97% 14 gg.	11 gg. 29 gg. 98% 13 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>	4,4%	4,2%

#### timenet srl

sede legale: via G. Di Vittorio, 8 zona ind. terrafino empoli (Fi)  
sede operativa: via Lucchese, 124 empoli (Fi)  
tel 0571 1738000 fax 0571 944800  
www.timenet.it - amministrazione@timenet.it

partita iva 04733650487 - rea FI - 0475182  
capitale sociale € 600.000.00 i.v.  
Iscrizione roc nr. 9148  
carta dei servizi disponibile su www.timenet.it

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>	10%	9%
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>	17 ore 25 ore 94%	16 ore 25 ore 95%
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>	9 ore 27 ore 95%	8 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>	1%	1%

**timenet srl**

sede legale: via G. Di Vittorio, 8 zona ind. terrafino empoli (Fi)  
sede operativa: via Lucchese, 124 empoli (Fi)  
tel 05711738000 fax 0571 944800  
www.timenet.it – amministrazione@timenet.it

partita iva 04733650487 - rea FI - 0475182  
capitale sociale € 600.000.00 i.v.  
Iscrizione roc nr. 9148  
carta dei servizi disponibile su www.timenet.it