

OBIETTIVI QUALITÀ DEI SERVIZI PER L'ANNO 2012

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 gli Obiettivi di Qualità di Timenet per l'anno 2012 per i servizi di telefonia vocale fissa.

INDICATORE	MISURE DI QUALITÀ	OBIETTIVO 2012
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 53 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	19 % 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):	17 ore 52 ore 89 % 9 ore 29 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:	6 secondi 89 %
Fatture contestate	Percentuale di fatture per cui l'utente ha avanzato reclami:	3 %
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	7 %
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	13 gg 22 gg

OBIETTIVI QUALITÀ DEI SERVIZI PER L'ANNO 2012

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 gli Obiettivi di Qualità di Timenet per l'anno 2012 per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa.

INDICATORE	MISURE DI QUALITÀ	OBIETTIVO 2012
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:	19 gg 29 gg 90 % 15 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:	7 %
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):	10 ore 24 ore 95 %
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 %