

## MISURAZIONE ANNUALE 2017 - INDICATORI DI QUALITÀ

### TABELLA 1 – SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FORNITI SU RETE FISSA

La seguente tabella riporta le rilevazioni degli indicatori di qualità di cui agli allegati 1-2-3-6-10-11 della **Delibera n. 254/04/CSP**.

INDICATORE	DESCRIZIONE	MISURA	RILEVAZIONE 2017
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale*</b> (All. 1)	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 il servizio	Percentile 95 Percentile 99	20 gg 48 gg
		Percentuale ordini validi completati nel tempo previsto dal contratto	97,60%
<b>Tasso di malfunzionamento per linea d'accesso</b> (All. 2)	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile	Tasso con valore percentuale	0,3%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b> (All. 3)	Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento)	Percentile 80 Percentile 95	7 gg 15 gg
		Percentuale riparazioni malfunzionamenti completate nel tempo previsto dal contratto	100%

<b>Tempi di risposta dei servizi tramite operatore</b> (All. 6)	Intervallo di tempo 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 alle chiamate entranti (esclusi i tempi di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano")	3,5 sec.
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	98%
<b>Fatture contestate</b> (All. 10)	La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti e il numero di fatture emesse	0,001%
<b>Accuratezza della fatturazione</b> (All. 11)	La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente rispetto al totale di fatture emesse	Tasso con valore percentuale	0,0001%

\*I tempi di allacciamento si allungano in media di 14 gg ogni qualvolta viene richiesta la portabilità del numero

## TABELLA 2 – SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Le seguenti tabelle riportano le rilevazioni degli indicatori di qualità di cui agli allegati 1-2-3-4-5 della **Delibera n. 131/06/CSP**.

INDICATORE	DESCRIZIONE	MISURA	RILEVAZIONE 2017
<b>Tempo di attivazione del servizio</b> (All. 1 – 131/06/CSP)	Tempo misurato in giorni solari 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 il servizio	Percentile 95	20 gg
		Percentile 99	48 gg
		Percentuale ordini validi completati nel tempo previsto dal contratto	97,60%
		Tempo medio attivazione	6,48 gg

<p><b>Tasso di malfunzionamento</b> (All. 2 - 131/06/CSP)</p>	<p>Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile</p>	<p>Tasso con valore percentuale</p>	<p>0,3%</p>
<p><b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b> (All. 3 - 131/06/CSP)</p>	<p>Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento)</p>	<p>Percentile 80 Percentile 95</p>	<p>7 gg 15 gg</p>
		<p>Percentuale riparazioni malfunzionamenti completate nel tempo previsto dal contratto</p>	<p>100%</p>
		<p>Tempo medio riparazione</p>	<p>3 gg</p>
<p><b>Tempi di risposta dei servizi tramite operatore</b> (All. 4 - 131/06/CSP)</p>	<p>Intervallo di tempo 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</p>	<p>Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"</p>	<p>15,5 sec.</p>
		<p>Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano</p>	<p>3,5 sec.</p>
<p><b>Addebiti contestati</b> (All. 5 - 131/06/CSP)</p>	<p>La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato</p>	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti e il numero di fatture emesse</p>	<p>0,001%</p>