

Allegato A)

Obiettivi di qualità per l'anno 2021

Telefonia vocale fissa (Delibera n. 254/04/CSP)

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 il servizio. Percentile 95% del tempo di fornitura:25 gg. Percentile 99% del tempo di fornitura:.....20 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente...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 di accesso.....15%
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:40 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:70 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.....90%
Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	Tempo medio di risposta.....50 s Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 s.....95%
Fatture contestate	Rapporto espresso in termini percentuali, tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.....<1%
Accuratezza della fatturazione	La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.....<1%
Tempo di fornitura di carrier 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:15 gg. Percentile 99% del tempo di fornitura:30gg.
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso in CPS	Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso.....5%
Tasso di riparazione dei malfunzionamenti in CPS	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:24 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:45 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.....95%

Allegato B)

Obiettivi di qualità per l'anno 2021

Accesso ad Internet da Postazione Fissa (Delibera n. 131/06/CSP)

<p>Tempo di attivazione del servizio</p>	<p>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.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura:.....30 gg Percentile 99% del tempo di fornitura:.....50 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:.....95% Tempo medio di fornitura:.....35 gg</p> <p>Ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di linee traslocate e su linee provenienti da altro operatore conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio di accesso ad Internet.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura:.....55 gg Percentile 99% del tempo di fornitura:.....100 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:90% Tempo medio di fornitura:.....30 gg</p>
<p>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</p>	<p>Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso in banda larga</p> <p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale 5%</p>
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:.....45 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:.....100 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:.....90%</p>
<p>Addebiti contestati</p>	<p>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:</p> <p>Servizi di accesso ad internet a banda larga:..... <1%.</p>