

OBBIETTIVI 2023

Obiettivi di qualità dei servizi di Telefonia vocale fissa

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 Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. per l'anno 2023 per i servizi di telefonia vocale fissa

Indicatori	Obiettivi
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. <ul style="list-style-type: none">• Percentile 95% del tempo di fornitura:28 gg.• Percentile 99% del tempo di fornitura: 32 gg.• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg.)...98%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso 3.20 % (annuale)
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. <ul style="list-style-type: none">• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 26 ore• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:50 ore• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 98 %
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano" 30 s Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano) 60 s Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 38%
Fatture contestate	La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate 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: 3%

Obbiettivi di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa

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 Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. per l'anno 2023

Indicatori	Obbiettivi
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 il servizio. <ul style="list-style-type: none"> • Percentile 95% del tempo di fornitura:25 gg • Percentile 99% del tempo di fornitura:32 gg • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): 99.6%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga 2 % (annuale)
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. <ul style="list-style-type: none"> • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:26 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:50 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:.....99 %
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano" 30 s Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano) 60 s Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 38%
Addebiti contestati	La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate..... 1 %