

**RENDICONTAZIONE OBIETTIVI ANNO 2021 per Servizio: Telefonia vocale fissa (Delibera n. 254/04/CSP)**

| <b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>   |   | <b>Misura 2021</b>          |
|---|---|-----------------------------|
| <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 il servizio</i>          | <b>Percentile 95% del tempo di fornitura: 60 gg.<br/>Percentile 99% del tempo di fornitura: 90 gg.</b>  | <b>54gg<br/>56gg</b>        |
| <b>Tasso di malfunzionamento per la linea di accesso</b>  |   |                             |
| <i>Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive</i>   | <b>25 % semestrale</b>  | <b>17,8%</b>                |
| <b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>  |   |                             |
| <i>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione</i>   | <b>Percentile 80% del tempo di riparazione: 80 ore<br/>Percentile 95% del tempo di riparazione: 160 ore</b>   | <b>68,1 ore<br/>160 ore</b> |
| <b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore</b>  |   |                             |
| <i>Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"</i>   | <b>Tempo medio di risposta: 10 sec.<br/>Percentuale di chiamate entranti il cui tempo medio di risposta dell'operatore è minore o uguale a 20 secondi: 90 %</b> | <b>7,8 sec<br/>92,5 %</b>   |
| <b>Fatture contestate</b>   |   |                             |
| <i>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</i>   | <b>2,9%</b>   | <b>0,65</b>                 |
| <b>Accuratezza della fatturazione</b>   |   |                             |
| <i>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</i> | <b>1%</b>   | <b>0,15</b>                 |
| <b>Tempo di fornitura di carrier selection</b>  |   |                             |
| <i>Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio CS è realmente disponibile per l'uso.</i>  | <b>Percentile 95% del tempo di fornitura: 10 gg.<br/>Percentile 99% del tempo di fornitura: 20 gg.</b>  | <b>n.a<br/>n.a</b>          |

**RENDICONTAZIONE OBIETTIVI ANNO 2021 per Servizio: Internet da postazione fissa (Delibera n. 131/06/CSP)**

| <b>Tempo di attivazione del servizio</b>   |   | <b>Misura 2021</b>          |
|--|---|-----------------------------|
| <i>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".</i>  | <b>Percentile 95% del tempo di attivazione: 60 gg.<br/>Percentile 99% del tempo di attivazione: 90 gg.</b>  | <b>54 gg<br/>56 gg</b>      |
| <b>Tasso di malfunzionamento per la linea di accesso</b>   |   |                             |
| <i>Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda</i>   | <b>25 % semestrale</b>  | <b>17,8%</b>                |
| <b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>   |   |                             |
| <i>Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento)</i>   | <b>Percentile 95% dei malfunzionamenti: 200 ore<br/>Percentile 80% dei malfunzionamenti: 80 ore</b>   | <b>200 ore<br/>68,1 ore</b> |
| <b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore</b>   |   |                             |
| <i>Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano".</i>   | <b>Tempo medio di risposta: 10 sec.<br/>Percentuale di chiamate entranti il cui tempo medio di risposta dell'operatore è minore o uguale a 20 secondi: 90 %</b> | <b>7,8 sec<br/>92,5 %</b>   |
| <b>Fatture contestate</b>  |   |                             |
| <i>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.</i>   | <b>2,97%</b>  | <b>0,65 %</b>               |
| <b>Accuratezza della fatturazione</b>  |   |                             |
| <i>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.</i> | <b>1%</b>   | <b>0,15 %</b>               |