



## OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER L'ANNO 2021

Documento redatto ai sensi della Delibera n. 254/04/CSP e s.m.i., emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e contenente gli obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa stabiliti da COMPLEXITY INTELLIGENCE ITALIA Srl (piattaforma DataKnowl) per l'anno 2021.

INDICATORE	MISURA DI QUALITA'	OBIETTIVO
<p><b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b></p> <p>Tempo misurato in gg 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 all'uso.</p>	Percentile 95% del tempo di fornitura:	<b>7 giorni</b>
	Percentile 99% del tempo di fornitura:	<b>10 giorni</b>
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:	<b>95%</b>
<p><b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b></p> <p>Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio delle d'accesso.</p>	Servizio diretto con proprie strutture:	<b>1%</b>
<p><b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b></p> <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento e la relativa eliminazione.</p>	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	<b>36 ore</b>
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	<b>48 ore</b>
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	<b>95%</b>



<p><b>Tempo di risposta dei servizi tramite operatore</b></p>	<p>Tempo medio di risposta:  Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 s.:</p>	<p><b>30 secondi</b>  <b>30%</b></p>
<p><b>Fatture contestate</b>  Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e Il numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p>	<p>Percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami:</p>	<p><b>1%</b></p>
<p><b>Accuratezza della fatturazione</b>  Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p>	<p>Percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate:</p>	<p><b>1%</b></p>