

RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PER L'ANNO 2020 TELEFONIA VOCALE FISSA (Delibera n. 254/04/CSP)

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.254/04/CSP e successivi emendamenti, riportiamo la relazione sull'andamento della Qualità di ReteTel Italia per l'anno 2020 per i servizi di telefonia vocale fissa.

INDICATORE	MISURE DI QUALITÀ	OBIETTIVO 2020	RISULTATO 2020
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (servizio diretto con proprie strutture)	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. Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (180 gg.):	ND ND ND	<i>21 gg</i> <i>58 gg</i> <i>93 %</i>
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (servizi diretto con strutture di altri operatori)	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. Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (180 gg.):	26 gg 48 gg 95 %	<i>27 gg</i> <i>45 gg</i> <i>96 %</i>
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso: Servizi diretto con proprie strutture Servizio diretto con strutture di altro operatore: Servizio indiretto in modalità CPS	ND 13 % 1,5 %	<i>13 %</i> <i>12 %</i> <i>1,5 %</i>
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Servizio indiretto con strutture di altri operatori: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (72 ore): Servizio indiretto con strutture di altri operatori: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (72 ore): Servizio indiretto in modalità CPS: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (72 ore):	ND ND ND 13 ore 35 ore 95 % 8 ore 27 ore 97 %	<i>13 ore</i> <i>35 ore</i> <i>95 %</i> <i>12 ore</i> <i>24 ore</i> <i>96 %</i> <i>7 ore</i> <i>25 ore</i> <i>98 %</i>
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Tempo trascorso 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 in secondi: Percentuale di chiamate in cui il tempo medio di risposta è inferiore a 20 secondi:	31 secondi 50 %	<i>21 secondi</i> <i>58 %</i>
Fatture contestate	Percentuale di fatture per cui l'utente ha avanzato reclami:	2,5 %	<i>1,5 %</i>
Accuratezza della	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il	8 %	<i>12 %</i>

fatturazione	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		
Tempo di fornitura della Carrier Pre 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 Percentile 99% del tempo di fornitura	14 gg 25 gg	12 gg 24 gg

RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PER L'ANNO 2020

ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (Delibera n. 131/06/CSP)

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 131/06/CSP e successivi emendamenti, riportiamo la relazione sull'andamento della Qualità di ReteTel Italia per l'anno 2020 per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa.

INDICATORE	MISURE DI QUALITÀ	OBIETTIVO 2020	RISULTATO 2020
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. 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. Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: Tempo medio di fornitura:	30 gg 45 gg 85 % 28 gg	 40 gg 55 gg 83 % 38 gg
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. Per servizi di accesso a banda larga Wireless. Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: Tempo medio di fornitura:	ND ND ND ND	 11 gg 16 gg 99 % 12 gg
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (per servizio realizzato con strutture proprio o in ULL)	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso:	ND	4,5 %
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (per servizio realizzato in Wholesale)	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso:	9 %	9 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (per servizio realizzato con strutture proprio o in ULL)	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 Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (72 ore):	ND ND ND	16 ore 25 ore 95 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (per servizio realizzato in Wholesale)	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 Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (72 ore):	8,5 ore 25 ore 94 %	10 ore 26 ore 95 %
Addebiti contestati	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. Servizi di accesso ad internet a banda larga:	0,5 %	0,6 %