

**OBIETTIVI DI QUALITA' SERVIZIO
TELEFONIA ED INTERNET
TNET SERVIZI SRL
ANNO 2012**

OBIETTIVI DI QUALITA' CHE TNET SI PREFIGGE PER L'ANNO 2012 PER IL SERVIZIO ADSL	
Indicatore	Obiettivo
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	90% entro 25gg 99% entro 50gg
Tasso di malfunzionamento Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso attive	11%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti Tempo trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento da parte del Cliente e la relativa eliminazione	80% 48 ore 95% 72 ore
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	90% entro 45" 95% entro 60"
Addebiti contestati La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	3%

OBIETTIVI DI QUALITA' CHE TNET SI PREFIGGE PER L'ANNO 2012 PER IL SERVIZIO HDSL	
Indicatore	Obiettivo
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	90% entro 60gg 99% entro 75gg
Tasso di malfunzionamento Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso attive	6%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti Tempo trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento da parte del Cliente e la relativa eliminazione	80% 48 ore 95% 72 ore
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	90% entro 45" 95% entro 60"
Addebiti contestati La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	3%

OBIETTIVI DI QUALITA' CHE TNET SI PREFIGGE PER L'ANNO 2012 PER IL SERVIZIO WDSL	
Indicatore	Obiettivo
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	90% entro 45gg 99% entro 60gg
Tasso di malfunzionamento Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso attive	20%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti Tempo trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento da parte del Cliente e la relativa eliminazione	80% 48 ore 95% 72 ore
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	90% entro 45" 95% entro 60"
Addebiti contestati La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	5%

OBIETTIVI DI QUALITA' CHE TNET SI PREFIGGE PER L'ANNO 2012 PER IL SERVIZIO FTTH	
Indicatore	Obiettivo
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	90% entro 60gg 99% entro 90gg
Tasso di malfunzionamento Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso attive	5%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti Tempo trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento da parte del Cliente e la relativa eliminazione	80% 24 ore 95% 36 ore
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	90% entro 45" 95% entro 60"
Addebiti contestati La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	2%

OBIETTIVI DI QUALITA' CHE TNET SI PREFIGGE PER L'ANNO 2012 PER IL SERVIZIO FTTH	
Indicatore	Obiettivo
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	90% entro 60gg 99% entro 90gg
Tasso di malfunzionamento Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso attive	5%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti Tempo trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento da parte del Cliente e la relativa eliminazione	80% 24 ore 95% 36 ore
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	90% entro 45" 95% entro 60"
Addebiti contestati La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	2%

OBIETTIVI DI QUALITA' CHE TNET SI PREFIGGE PER L'ANNO 2012 PER IL SERVIZIO VoIP	
Indicatore	Obiettivo
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	80% entro 5 gg. 95% entro 15 gg.
Tasso di malfunzionamento Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso attive	10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti Tempo trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento da parte del Cliente e la relativa eliminazione	80% entro 2 gg. 95% entro 4 gg.
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	Tutte entro 20" l'80% entro 30"
Addebiti contestati La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	5%