

**Relazione sugli indicatori di qualità dei  
servizi di telefonia vocale forniti da  
TNet Servizi s.r.l. su rete fissa  
ANNO 2011**

---

Con riferimento all'anno di esercizio 2011 della sottoscritta TNet Servizi S.r.l. (di seguito "TNet Servizi") si ottempera con la presente relazione a quanto prescritto dalle Delibere applicabili in materia di "Qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni".

In tal senso formuliamo la presente relazione annuale ai sensi dell'art. 10, comma primo, della Delibera 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi risultati in merito ai servizi di fonia fissa (Delibera 254/04/CSP) e servizi telefonici di contatto (call center) (Delibera 79/09/CSP).

Nell'esposizione, si farà riferimento agli indicatori di qualità descritti negli allegati delle Delibere citate, laddove applicabili alle attività dello scrivente operatore.

Per ogni indicatore verranno riportati:

- le misurazioni effettuate;
- i consuntivi relativi all'intero anno 2011;
- la definizione dell'indicatore;
- le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;
- i periodi di rilevazione;

## Indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale su rete fissa

### 1. "Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale"

#### Definizione

Il 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.

#### Servizio diretto con proprie strutture

Percentile 95° del tempo di fornitura: 32 giorni solari  
Percentile 99° del tempo di fornitura: 47 giorni solari  
Tempo di allacciamento contrattualmente previsto: NA  
Percentuale di attivazioni entro i tempi previsti: 97%

#### Servizio diretto con strutture di altri operatori

Percentile 95° del tempo di fornitura: 41 giorni solari  
Percentili 99° del tempo di fornitura: 46 giorni solari  
Tempo di allacciamento contrattualmente previsto: 30 giorni solari  
Percentuale di attivazioni entro i tempi previsti: 78%

#### Note

- rilevazione censuaria: sono presi in considerazione tutti gli ordini validi pervenuti nel periodo di rilevazione;

- TNet Servizi eroga il servizio voce in modalità VoIP e attiva le procedure di allaccio contestualmente all'attivazione del servizio internet di base;

- il servizio si intende disponibile per l'uso quando è funzionante;
- sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà di TNet Servizi che fornisce il servizio, quale il rinvio richiesto da altro operatore di accesso che fornisce la struttura o l'indisponibilità del cliente;
- il tempo di allacciamento contrattualmente previsto per il servizio diretto con proprie strutture non è indicato in quanto varia in funzione del tipo di contratto;

#### **Periodo di rilevazione**

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

## **2. “Tasso di Malfunzionamento per linea di accesso”**

#### **Definizione**

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, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

#### **Servizio diretto con proprie strutture**

Tasso di malfunzionamento: 9.8 %

#### **Servizio diretto con strutture di altri operatori**

Tasso di malfunzionamento: 9.7 %

#### **Note**

- rilevazione censuaria: sono prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi, pervenute nel periodo di rilevazione;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da TNet Servizi come pertinenti alla propria rete di competenza e alla rete di altro operatore (nel caso utilizzi servizi wholesale) o di apparati di rete di TNet Servizi anche se installati nei locali dell'utente;
- sono escluse le segnalazioni relative a malfunzionamenti non riscontrati;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti di apparecchiature terminali d'utente;
- una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione viene considerata come una singola segnalazione;
- a fronte di più segnalazioni riguardanti uno stesso guasto su una linea di accesso, viene computata solo la prima segnalazione;

#### **Periodo di rilevazione**

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

### 3. “Tempo di Riparazione dei Malfunzionamenti”

#### Definizione

Il tempo, misurato in ore solari, trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa riparazione.

#### • Servizio diretto con proprie strutture

Percentile 80° del tempo di riparazione: 45 ore solari

Percentile 95° del tempo di riparazione: 64 ore solari

Tempo di riparazione contrattualmente previsto: NA

#### • Servizio diretto con strutture di altri operatori

Percentile 80° del tempo di riparazione: 60 ore solari

Percentile 95° del tempo di riparazione: 69 ore solari

Tempo di riparazione contrattualmente previsto: NA

#### Note

- rilevazione censuaria: sono prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi, pervenute nel periodo di rilevazione;

- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da TNet Servizi come pertinenti alla propria rete di competenza e alla rete di altro operatore (nel caso utilizzi servizi wholesale) o di apparati di rete di TNet Servizi anche se installati nei locali dell'utente;

- sono esclusi i casi in cui la riparazione richiede un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, non dipende dalla volontà di TNet Servizi (assenza del cliente all'appuntamento concordato, inaccessibilità dei locali, rinvio richiesto dal cliente);

- sono escluse le segnalazioni relative a malfunzionamenti non riscontrati;

- sono escluse le segnalazioni relative a guasti di apparecchiature terminali d'utente;

- una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione viene considerata come una singola segnalazione;

- a fronte di più segnalazioni riguardanti uno stesso guasto su una linea di accesso, viene computata solo la prima segnalazione;

#### Periodo di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

#### **4. “Tempi di risposta dei servizi tramite operatore”**

##### **Definizione**

L'indicatore misura l'intervallo di tempo 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.

##### **Note**

- Il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica, senza tempi di attesa o servizi generici di front-end.

#### **5. “Fatture contestate”**

##### **Definizione**

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.

Percentuale di fatture per cui l'utente ha avanzato reclami: 1%

##### **Note**

- rilevazione censuaria: tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo.

##### **Periodo di rilevazione**

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

#### **6. “Accuratezza della fatturazione”**

##### **Definizione**

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.

- Percentuale di fatture contestate che sono risultate errate: 0%

##### **Note**

- rilevazione censuaria: tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo.

##### **Periodi di rilevazione**

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre