

Allegato A: OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER L'ANNO 2022

Indicatori	Misure di qualità	Risultati	Obiettivo
Tempo di fornitura dell'allacciamento Iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura:	56 gg	35 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura:	60 gg	65 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:	99%	99%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG:	N/D	N/D
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	8 ore	35 Ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	16 ore	65 Ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	95%	95%
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:	N/D	2,00%
Accuratezza della Fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:	N/D	0,04%
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore":	IVR non in funzione	IVR non in funzione
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti:	17 sec	20 sec
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti: Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi:	79%	85%

Allegato B: OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2022

Indicatori	Misure di qualità	Risultati	Obiettivo
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga (Attivazioni del servizio su linee telefoniche esistenti Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva)	Percentile 95% del tempo di fornitura	56 gg	35 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura:	60 gg	60 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:	99%	98%
	Tempo medio di fornitura	22,33 gg	25 gg
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga (Attivazioni del servizio su nuove linee telefoniche, su linee telefoniche traslocate, su linee telefoniche trasformate da ISDN a RTG e su linee telefoniche provenienti da altro operatore)	Percentile 95% del tempo di fornitura	N/D	N/D
	Percentile 99% del tempo di fornitura:	N/D	N/D
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:	N/D	N/D
	Tempo medio di fornitura	N/D	N/D
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga (Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga)	Servizio realizzato con strutture proprie	15%	10%
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	13%	24%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga (Servizi realizzati tramite strutture proprie)	Percentile 80% del tempo di riparazione dei Malfunzionamenti	8 ore	8 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei Malfunzionamenti	8 ore	16 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%	90%
	Tempo medio di riparazione	4,77 ore	10 ore
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga (Servizi realizzati utilizzando servizi wholesale)	Percentile 80% del tempo di riparazione dei Malfunzionamenti	8 ore	16 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei Malfunzionamenti	16 ore	48 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%	85%
	Tempo medio di riparazione	6,01 ore	27 ore
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	N/D	N/D
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti:	17s	23 s
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti: Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta-Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	79%	85%
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione	N/D	1,00%

Allegato C – INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO INTERNET (PRIVATI)

Prodotto	Banda Nominale	Velocità di Trasmissione dati	Ritardo massimo di trasmissione dati	Tasso di perdita dei pacchetti
brenX POWER CLASSIC/TURBO - FTTH	Down: 35 Mbps /Up: 5 Mbps	Down: min. 17,5 Mbps - max. 35 Mbps Up: min. 2,5 Mbps - max. 5 Mbps	50 millisecondi	0,10%
	Down: 100 Mbps/Up: 20 Mbps	Down: min. 50 Mbps - max. 100 Mbps Up: min. 10 Mbps - max. 20 Mbps	50 millisecondi	0,10%
brenX POWER CLASSIC/TURBO - FTTC	Down: 30 Mbps /Up: 3 Mbps	Down: min. 1 Mbps - max. 30 Mbps Up: min. 0,3 Mbps - max. 3 Mbps	80 millisecondi	0,10%
	Down: 100 Mbps/Up: 20 Mbps	Down: min. 1 Mbps - max. 100 Mbps Up: min. 0,3 Mbps - max. 20 Mbps	80 millisecondi	0,10%