



STANDARD DI QUALITA' PREVISTI PER L'ANNO 2014 PER IL SERVIZIO DI FONIA FISSA

Per l'anno 2014, UNIDATA conferma i seguenti obiettivi di qualità:

- 1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale servizio di fonia fissa:
 - percentile 95% del tempo di fornitura: < **50** gg;
 - percentile 99% del tempo di fornitura : < **90** gg.

Inoltre Unidata si impegna a:

- (i) completare almeno il **80** % dei servizi forniti entro il tempo massimo contrattuale.

Il tempo massimo contrattuale per l'allacciamento del collegamento iniziale è di **90** giorni.

N.B.: Non sono imputabili ad Unidata i casi in cui il ritardo sia riconducibile a cause a lei estranee e/o alla mancanza dei presupposti (es. della connessione xDSL) specificati nel contratto sottoscritto.

- 2) Tasso di malfunzionamento: obiettivo pari al **10** %, dato dal rapporto tra le linee malfunzionanti ed il totale delle linee di accesso attivate.

- 3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:
 - Percentile 80 % del tempo di riparazione: < **60** ore;
 - Percentile 95 % del tempo di riparazione: < **120** ore;

Tempo massimo per la riparazione dei malfunzionamenti effettivi sulla rete Unidata:
60 ore secondo quanto previsto da Carta Servizi 2010.

Tempo massimo per la riparazione dei malfunzionamenti effettivi sulla rete Unidata: è stabilito entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione (**60 ore** dalla segnalazione). Il predetto termine deve intendersi **sospeso il sabato ed i giorni festivi** (domenica e festività annuali) eventualmente successivi al giorno della segnalazione; in tal caso tornerà a decorrere dalle ore 00:01 del giorno successivo a quello che rappresenta l'ultimo giorno di sospensione dei termini.

- 4) Accuratezza della fatturazione (percentuale di fatturazioni contestate che risultano errate): obiettivo massimo **1** % del totale delle fatture emesse.

- 5) Tempo di fornitura della Carrier pre selection: servizio non fornito

- 6) Fatture contestate per chiamate verso servizi a sovrapprezzo: **nessuna**

- 7) Tempo di risposta a reclami: massimo **30** gg.

- 8) Tempo di riconoscimento rimborsi automatico/indennizzi: entro prima fatturazione utile



STANDARD DI QUALITA' - RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2013 PER IL SERVIZIO DI FONIA FISSA

- 1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (T max 90 gg.):
 percentile 95% del tempo di fornitura: <50 gg; **non raggiunto (133)**
 percentile 99% del tempo di fornitura : <90 gg. **non raggiunto (205)**
- (i) fornire almeno l' **80%** dei servizi entro il tempo massimo contrattuale **raggiunto (84,53%)**
- 2) Tasso di malfunzionamento su linee di accesso: 10 % **raggiunto (7,2)**
- 3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:
 Percentile 80% del tempo di riparazione: 60 ore; **raggiunto (48,54 h)**
 Percentile 95% del tempo di riparazione: 120 ore..... **non raggiunto (133,20h)**
- 4) Accuratezza della fatturazione:
 fatture contestate: 1,00 % del totale delle fatture emesse **raggiunto (0,03%)**
- 5) Tempo di fornitura della Carrier pre selection: **servizio non fornito nel 2012**
- 6) % delle fatture contestate per chiamate a servizi a sovrapprezzo: nessuna **raggiunto (0,0)**
- 7) Tempo di risposta a reclami: <30 gg. **Tempo medio 19 gg. - trattazione entro SLA (82,50%)**
- 8) Tempo di riconoscimento rimborsi automatico/indennizzi: entro prima fatturazione utile **raggiunto come previsto da normativa**

Fonte dati:

Indicatore	Fonte Dati
indicatore 1)	Sistema Portale e DB gestione ordini
indicatori 2) e 3)	Sistema OTRS - DB Assistenza tecnica
indicatore 4)	Sistema di fatturazione MAGO e DB Reclami
indicatore 5)	N/A
indicatore 6), 7) e 8)	Sistema di fatturazione MAGO e DB Reclami