

STANDARD DI QUALITA' PREVISTI PER L'ANNO 2012

Per l'anno 2012, 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

Fonte dati:

Indicatore	Fonte Dati
indicatore 1)	Sistema gestionale amministrativo e DB gestionale Ordini
indicatori 2) e 3)	Sistema gestionale ticketing OTRS
indicatore 4)	Sistema gestionale di fatturazione e DB gestionale Reclami
indicatore 5)	N/A
indicatore 6), 7) e 8)	Sistema gestionale di fatturazione e DB gestionale Reclami

RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2011 PER IL SERVIZIO DI FONIA FISSA

1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale:

percentile 95% del tempo di fornitura: <50 gg;raggiunto (49,8 giorni)

percentile 99% del tempo di fornitura : <90 gg.raggiunto (82,18 giorni)

è stato inoltre:

(i) completato il 97,7% dei servizi forniti entro il tempo massimo contrattualeraggiunto (97,7%)

2) Tasso di malfunzionamento su linee di accesso: 10 %non raggiunto (10,15%)

3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:

Percentile 80% del tempo di riparazione: 60 ore;raggiunto (30,68 ore)

Percentile 95% del tempo di riparazione: 120 ore.....non raggiunto (127,85 ore)

4) Accuratezza della fatturazione:

fatture contestate: 1,00 % del totale delle fatture emesseraggiunto (0,51%)

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

6) % delle fatture contestate per chiamate a

servizi a sovrapprezzo: nessuna parzialmente raggiunto (0,4%)

7) Tempo di risposta a reclami: 30 gg. parzialmente raggiunto (98,18%)- tempo medio 12 gg.

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

utile..... raggiunto come previsto da normativa

Fonte dati:

Indicatore	Fonte Dati
indicatore 1)	Sistema gestionale amministrativo e DB gestionale Ordini
indicatori 2) e 3)	Sistema gestionale ticketing OTRS
indicatore 4)	Sistema gestionale di fatturazione e DB gestionale Reclami
indicatore 5)	N/A
indicatore 6), 7) e 8)	Sistema gestionale di fatturazione e DB gestionale Reclami