



## STANDARD DI QUALITA' PREVISTI PER L'ANNO 2019 PER IL SERVIZIO DI FONIA FISSA

Per l'anno 2019, UNIDATA conferma i seguenti obiettivi di qualità:

- 1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale servizio di fonia fissa:
  - percentile 95% del tempo di fornitura: < **70** 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 tecnici di fattibilità contrattualmente specificati.

- 2) Tasso di malfunzionamento: obiettivo non superiore al **8%** 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 2018.

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: T medio **20 gg.** – T max. **30 - 45 gg.** come da normativa

- 8) Tempo di riconoscimento rimborsi automatico/indennizzi: **entro prima fatturazione utile o successive sino a compensazione.**

### Fonte dati:

| Indicatore             | Fonte Dati                                     |
|------------------------|--|
| indicatore 1)          | Sistema PortaOne e DB gestione ordini          |
| indicatori 2) e 3)     | Sistema OTRS - Sistema HD OTRS                 |
| indicatore 4)          | Sistema di fatturazione MAGO e Sistema HD OTRS |
| indicatore 5)          | N/A  |
| indicatore 6), 7) e 8) | Sistema di fatturazione MAGO – Sistema HD OTRS |



## STANDARD DI QUALITA' - RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2018 PER IL SERVIZIO DI FONIA FISSA

- 1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (T max. 90 gg.):  
percentile 95% del tempo di fornitura: <70 gg; ..... **non raggiunto (97,3)**  
percentile 99% del tempo di fornitura : <90 gg. .... **non raggiunto (123)**
- (i) fornire almeno l' **80%** dei servizi entro il tempo massimo contrattuale ..... **raggiunto (91,6 %)**
- 2) Tasso di malfunzionamento su linee di accesso: <10 % ..... **raggiunto (2,65)**
- 3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:  
Percentile 80% del tempo di riparazione: <60 ore; ..... **raggiunto (32,95)**  
Percentile 95% del tempo di riparazione: <120 ore.....**raggiunto (67,6)**
- 4) Accuratezza della fatturazione:  
fatture contestate: <1,00 % del totale delle fatture emesse ..... **raggiunto (0,26%)**
- 5) Tempo di fornitura della Carrier pre selection: ..... **servizio non fornito nel 2018**
- 6) % delle fatture contestate per chiamate a servizi a sovrapprezzo: nessuna ..... **raggiunto (0,0)**
- 7) Tempo di risposta a reclami: <30 gg. .... **Tempo medio 22 gg. - trattazione entro SLA (78,25%)**
- 8) Tempo di riconoscimento rimborsi automatico/indennizzi: entro prima fatturazione utile  
..... **raggiunto come previsto da normativa**

### Fonte dati:

| Indicatore             | Fonte Dati                                     |
|------------------------|--|
| indicatore 1)          | Sistema PortaOne e DB gestione ordini          |
| indicatori 2) e 3)     | Sistema OTRS - Sistema HD OTRS                 |
| indicatore 4)          | Sistema di fatturazione MAGO e Sistema HD OTRS |
| indicatore 5)          | N/A  |
| indicatore 6), 7) e 8) | Sistema di fatturazione MAGO – Sistema HD OTRS |