

## STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI FONIA FISSA<sup>1</sup> OBIETTIVI 2021

Per l'anno 2021, UNIDATA definisce i seguenti obiettivi di qualità:

ID	INDICATORE	OBIETTIVO ANNUALE
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.
1.1	Percentuale di attivazioni entro il termine massimo contrattualmente previsto (90 gg.) <sup>2</sup>	Non inferiore all' 80% rispetto al totale annuo
2	Tasso di malfunzionamento:	Non superiore all' 8% rispetto alle linee attive
3	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: (Tempo massimo contrattualmente previsto: <60h) <sup>3</sup>	Percentile 80% del tempo di riparazione: < 60 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: < 120 ore
4	Accuratezza della fatturazione (% fatturazioni contestate che risultano errate)	Non superiore all' 1% rispetto al totale annuo
5	Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection	Servizio non fornito
6	Fatture contestate per chiamate verso servizi a sovrapprezzo:	0% rispetto al totale delle fatture emesse nell'anno
7	Tempo di risposta ai reclami % rispetto SLA (T max. 45 gg.)	T medio: 20 gg. Non inferiore all' 80%.
8	Tempo di riconoscimento rimborso automatico - indennizzi:	Entro prima fatturazione utile o successive sino a compensazione importo

### 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

<sup>1</sup> Gli obiettivi riportati devono intendersi riferiti ai tempi massimi contrattualmente previsti per l'attivazione del servizio di accesso ad Internet associato e necessario all'erogazione di servizi di fonia in tecnologia VoIP

<sup>2</sup> Con esclusione dei casi in cui il ritardo sia estraneo alla responsabilità Unidata e/o determinato dalla mancanza dei presupposti tecnici di fattibilità contrattualmente specificati.

<sup>3</sup> 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.

## STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI FONIA FISSA<sup>1</sup> RISULTATI 2020

Per l'anno 2020, UNIDATA ha conseguito i seguenti risultati di qualità:

ID	INDICATORE	RISULTATO ANNUALE
1	Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale servizio di fonia fissa:	Percentile 95% del tempo di fornitura: 67,65 gg. Percentile 99% del tempo di fornitura : 88,3 gg.
1.1	Percentuale di attivazioni entro il termine massimo contrattualmente previsto (T max. 90 gg.) <sup>2</sup>	98,29 % rispetto al totale annuo
2	Tasso di malfunzionamento:	1,725 % rispetto alle linee attive
3	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: (Tempo massimo contrattualmente previsto: <60h) <sup>3</sup>	Percentile 80% del tempo di riparazione: 39,95 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 72,13 ore
4	Accuratezza della fatturazione (% fatturazioni contestate che risultano errate)	0,18% rispetto al totale annuo
5	Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection	Servizio non fornito
6	Fatture contestate per chiamate verso servizi a sovrapprezzo:	0% rispetto al totale delle fatture emesse nell'anno
7	Tempo di risposta ai reclami % rispetto SLA (T max. 45 gg.)	T medio: 18,3 gg. 86%
8	Tempo di riconoscimento rimborso automatico - indennizzi:	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

<sup>1</sup> Gli obiettivi riportati devono intendersi riferiti ai tempi massimi contrattualmente previsti per l'attivazione del servizio di accesso ad Internet associato e necessario all'erogazione di servizi di fonia in tecnologia VoIP

<sup>2</sup> Con esclusione dei casi in cui il ritardo sia estraneo alla responsabilità Unidata e/o determinato dalla mancanza dei presupposti tecnici di fattibilità contrattualmente specificati.

<sup>3</sup> 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.