

## STANDARD DI QUALITA' PREVISTI PER L'ANNO 2011

Per l'anno 2011, 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 2010 PER IL SERVIZIO DI FONIA FISSA

### 1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale:

percentile 95% del tempo di fornitura: <50 gg; .....raggiunto (45,3 giorni)

percentile 99% del tempo di fornitura : <90 gg. ....raggiunto (81,5 giorni)

è stato inoltre:

(i) completato il 93,3% dei servizi forniti entro il tempo massimo contrattuale .....raggiunto (93,3%)

2) Tasso di malfunzionamento su linee di accesso: 10 % .....non raggiunto (14,3%)

### 3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:

Percentile 80% del tempo di riparazione: 60 ore; .....raggiunto (24 ore)

Percentile 95% del tempo di riparazione: 120 ore.....non raggiunto (193 ore)

### 4) Accuratezza della fatturazione:

fatture contestate: 1,00 % del totale delle fatture emesse .....raggiunto (0,74%)

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

### 6) % delle fatture contestate per chiamate a

servizi a sovrapprezzo: nessuna ..... parzialmente raggiunto (0,32%)

7) Tempo di risposta a reclami: 30 gg. .... parzialmente raggiunto (89%)- tempo medio 15 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