

## **Informativa sulla qualità dei servizi di fonia fissa ai sensi dell'art. 3 c 2 lett. d - allegato A - delibera 254/04/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**

Gentile Cliente,

nella seguente informativa si riportano gli obiettivi di Qualità 2010 per i servizi di fonia vocale fissa nonché i risultati raggiunti nel corso dell'anno scorso.

### **STANDARD DI QUALITA' PREVISTI PER L'ANNO 2010**

Per l'anno in corso UNIDATA conferma i seguenti obiettivi di qualità:

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

Inoltre Unidata si impegna a completare almeno l'**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. mancanza di copertura geografica) 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 (da intendersi come malfunzionamento obiettivamente riscontrato nel corso dell'anno sulla singola linea).

- 3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:
  - Percentile 80 % del tempo di riparazione: inferiore a 50 ore;
  - Percentile 95 % del tempo di riparazione: inferiore a 120 ore.

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) Percentuale di fatturazioni relative a chiamate verso servizi a sovrapprezzo per cui l'utente ha avanzato dei reclami: obiettivo **0%** delle fatture emesse
- 5) Accuratezza della fatturazione (percentuale di fatturazioni contestate che risultano errate): obiettivo massimo **1 %** del totale delle fatture emesse.
- 6) Tempo di fornitura della Carrier pre selection: servizio non fornito per l'anno 2010

## **RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2009**

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

è stato completato il **99,5%** dei servizi forniti entro il tempo massimo contrattuale (90 gg).

- percentile 95% del tempo di fornitura: 47,5 gg;
- percentile 99% del tempo di fornitura : 78,5 gg.

### **2) Tasso di malfunzionamento su linee di accesso: 15,9 %**

### **3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

è stato soddisfatto l'**86%** delle richieste risultanti da guasti, sulla sola rete Unidata, entro il tempo massimo contrattuale

- Percentile 80% del tempo di riparazione: 37,5 ore;
- Percentile 95% del tempo di riparazione: 123,5 ore.

### **4) Percentuale di fatturazioni relative a chiamate verso servizi a sovrapprezzo per cui l'utente ha avanzato dei reclami: 0,37% delle fatture emesse**

### **5) Accuratezza della fatturazione**

fatture contestate: **0,66 %** del totale delle fatture emesse.

### **6) Tempo di fornitura della Carrier pre selection**

Servizio non fornito nell'anno 2009

Per una trattazione più estesa è disponibile la Carta dei Servizi Unidata sul sito web <http://www.uni.it/infolegali>

Cordiali saluti.

Unidata S.p.A.  
Il Presidente  
Renato Brunetti

