

# OBIETTIVI DI QUALITA' NETVALUE - ANNO 2011

## 1) TELEFONIA VOCALE FISSA (delibera n. 254/04/CSP)

Si riportano di seguito gli obiettivi di qualità di Netvalue relativi agli indicatori di qualità per la telefonia vocale fissa individuati dalla delibera n. 254/04/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni :

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	<p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. (servizio diretto con strutture di altri operatori)</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura</p> <p>Percentile 99% del tempo di fornitura</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (90 giorni solari)</p>	<p>80 giorni solari</p> <p>100 giorni solari</p> <p>97 %</p>
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	<p>Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</p> <p>servizi diretti forniti con strutture di altri operatori</p> <p>servizi indiretti in modalità CPS</p>	<p>5 %</p> <p>0,5 %</p>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Servizio diretto con strutture di altri operatori</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 ore solari).</p> <p>Servizio indiretto in CPS</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 ore solari).</p>	<p>55 ore solari</p> <p>90 ore solari</p> <p>96 %</p> <p>24 ore solari</p> <p>40 ore solari</p> <p>96 %</p>
<b>Fatture contestate</b>	<p>Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p>	<p>3 %</p>
<b>Accuratezza della Fatturazione</b>	<p>Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p>	<p>2 %</p>
<b>Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection</b>	<p>Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura</p> <p>Percentile 99% del tempo di fornitura</p>	<p>20 giorni solari</p> <p>40 giorni solari</p>

# OBIETTIVI DI QUALITA' NETVALUE - ANNO 2011

## 2) ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (delibera n. 131/06/CSP)

Si riportano di seguito gli obiettivi di qualità di Netvalue relativi agli indicatori di qualità per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa individuati dalla delibera n. 131/06/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni :

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	<p>Tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p>Ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura</p> <p>Percentile 99% del tempo di fornitura</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (90 giorni solari)</p> <p>Tempo medio di fornitura</p>	<p>80 giorni solari</p> <p>100 giorni solari</p> <p>97 %</p> <p>45 giorni solari</p>
<b>Tasso di malfunzionamento</b>	<p>Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</p> <p>Servizi forniti utilizzando servizi wholesale</p>	<p>5 %</p>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Servizi forniti utilizzando servizi wholesale</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 ore solari)</p> <p>Tempo medio di riparazione</p>	<p>55 ore solari</p> <p>90 ore solari</p> <p>96 %</p> <p>36 ore solari</p>
<b>Addebiti contestati</b>	<p>Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p>	<p>3 %</p>