

Allegato alla CARTA DEI SERVIZI - OBIETTIVI DI QUALITÀ - ANNO 2021

TELEFONIA VOCALE FISSA

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 2021 |
|---|---|--|
| Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale | 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). Percentile 95% del tempo di fornitura Percentile 99% del tempo di fornitura Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (90 giorni solari) | 80 giorni solari 100 giorni solari 97 % |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | 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. servizi diretti forniti con strutture di altri operatori servizi indiretti in modalità CPS | 5 % 0,5 % |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Servizio diretto con strutture di altri operatori Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 ore solari). Servizio indiretto in CPS Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 ore solari). | 55 ore solari 90 ore solari 96 % 24 ore solari 40 ore solari 96 % |
| Fatture contestate | 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. | 3 % |
| Accuratezza della Fatturazione | 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. | 2 % |
| Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection | Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso. Percentile 95% del tempo di fornitura Percentile 99% del tempo di fornitura | 20 giorni solari 40 giorni solari |

TELEFONIA VOCALE MOBILE

Si riportano di seguito gli obiettivi di qualità di Netvalue relativi agli indicatori di qualità per la telefonia vocale mobile individuati dalla delibera n. 154/12/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni :

| Indicatore | Misura | Obiettivo 2021 |
|---|--|----------------|
| Tempo di rinnovo del credito | Tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente. Percentile 95% del tempo di ricarica | 1 minuto |
| Reclami sugli addebiti | Servizio post-pagato Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. | 3 % |
| | Servizio pre-pagato Rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione. | 3 % |
| Accuratezza della fatturazione | 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. | 2 % |
| Tempo di attivazione del servizio voce | Tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. Percentile 95% del tempo di fornitura | 12 ore solari |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (24 ore solari) | 97 % |
| Accessibilità al servizio voce | 1) Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito sia soddisfatta dalla rete GSM. | |
| | Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce o dati a circuito, originate o terminate nella rete dell'operatore che sono andate a buon fine | 98,90 % |
| | 2) Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete UMTS. | |
| | Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste | 98,90 % |
| 3) La probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM-UMTS). | | |
| Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste | 98,90 % | |

| Indicatore | Misura | Obiettivo 2021 |
|--|--|--|
| Probabilità di mantenimento della connessione voce | <p>1) La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.</p> <p>Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete</p> <p>2) La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.</p> <p>Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete</p> <p>3) La percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (Indicatore combinato GSM-UMTS).</p> <p>Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo</p> | <p>98,60 %</p> <p>98,60 %</p> <p>98,60 %</p> |
| Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS | <p>La probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente (Mobile Originated) sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (SMS-C).</p> <p>La percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto a quelli pervenuti al SMS-C</p> | 99 % |
| Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo | <p>Valor medio dei tempi di consegna di un sms al primo tentativo fissato il periodo di osservazione.</p> <p>Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione</p> | 7 secondi |
| Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su reti GSM | <p>Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati sia soddisfatta dalla rete GPRS/EGPRS.</p> <p>Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce o dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore che sono andate a buon fine</p> | 98,20 % |

ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

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 e s.m.i. :

| Indicatore | Misura | Obiettivo 2021 |
|--|--|--|
| Tempo di attivazione del servizio | <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> |
| Tasso di malfunzionamento | <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> |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | <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> |
| Addebiti contestati | <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> |

SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO

Si riportano di seguito gli obiettivi di qualità di Netvalue relativi agli indicatori di qualità per i servizi telefonici di contatto individuati dalla delibera n. 79/09/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni :

| Indicatore | Misura | Obiettivo 2021 |
|---|--|----------------|
| Tasso di risoluzione dei reclami | <p>Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza.</p> <p>Percentuale (dato misurato tenendo conto del tempo di risposta ai reclami previsto dalla Carta dei Servizi Netvalue pari a 30 gg.)</p> | <p>85 %</p> |