

OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2009

TELEFONIA VOCALE FISSA (Delibera n.254/04/CSP)

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.254/04/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità di TWT per l'anno 2009 per i servizi di telefonia vocale fissa.

Indicatori	Misure di qualità	Obiettivi
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. Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (42gg.):	 60 gg 100gg 82%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso:	10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. 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:	 20 ore 80 ore 91%
Fatture contestate	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:	2%
Accuratezza della Fatturazione	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:	0,5%
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	 6 gg 19gg
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso in CPS	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso:	5%

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti in CPS	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	20 ore 40 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (72ore solari):	83%

ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (Delibera n.131/06/CSP)

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità di TWT per l'anno 2009 per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

Indicatori	Misure di qualità	Obiettivi
Tempo di attivazione del servizio	<p>Il 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. Ordini di prima attivazione rivolti ad un operatore del servizio di accesso a banda larga a internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: Tempo medio di fornitura:</p> <p>Ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di linee traslocate e su linee provenienti da altro operatore conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio di accesso ad Internet.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: Tempo medio di fornitura:</p>	<p>60gg 150gg</p> <p>85% 40 gg</p> <p>60 gg 150gg</p> <p>91% 40</p>
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	<p>Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga:</p> <p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.</p>	11%
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>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.</p>	

	<p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:</p> <p>Tempo medio di riparazione:</p>	<p>45 ore 95 ore</p> <p>80%</p> <p>28 ore</p>
Addebiti contestati	<p>Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:</p> <p>Servizi di accesso ad internet a banda larga:</p>	<p>2%</p>