

OBIETTIVI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI DA POSTAZIONE FISSA PREVISTI PER L'ANNO 2024

(Rif. Del. 156/23/CONS, allegati da 2 a 8)

Per l'anno 2024, Axera adotta i seguenti obiettivi di qualità:

Reclami sugli addebiti - (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)

La 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.

- Obiettivo prefissato: 2%

Accuratezza della fatturazione - (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

- Obiettivo prefissato: 1%

Tempo di attivazione del servizio - (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)

Con "tempo di attivazione dei servizi" si intende il tempo che intercorre tra il giorno di registrazione dell'ordine valido da parte dell'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.

Axera attiva i servizi internet da postazione fissa nel rispetto dei tempi standard fissati dagli indicatori di qualità, fatto salvo casi di particolare difficoltà tecnica o per impedimenti oggettivi ad essa non imputabili.

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio, Axera si impegna ad informare il Cliente in merito ai motivi del ritardo. Qualora il ritardo sia imputabile ad Axera, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dal Service Level Agreement (SLA) di Contratto.

Gli obiettivi perseguiti per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa sono i seguenti:

Ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo

Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione:

- Obiettivo prefissato: 30 gg

Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione:

- Obiettivo prefissato: 65 gg

Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione:

- Obiettivo prefissato: 75 gg

Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione:

- Obiettivo prefissato: 30 gg

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile:

- Obiettivo prefissato: 100%

Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto:

- Obiettivo prefissato: 99%

Ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo

Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione:

- Obiettivo prefissato: 30 gg

Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione:

- Obiettivo prefissato: 65 gg

Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione:

- Obiettivo prefissato: 75 gg

Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione:

- Obiettivo prefissato: 30 gg

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile:

- Obiettivo prefissato: 100%

Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto:

- Obiettivo prefissato: 99%

Tasso di malfunzionamento - (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)

Si definisce come “tasso di malfunzionamento” il rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all’accesso Internet, e il numero medio di linee d’accesso

- L’obiettivo prefissato è un tasso di malfunzionamento per guasti non dipendenti da operatori terzi inferiore al 10%.

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti - (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)

Si definisce “Tempo di riparazione dei malfunzionamenti” il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall’operatore come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete dell’operatore, anche se installati nei locali dell’utente.

Al fine delle rilevazioni sono inclusi solo i dati relativi ai servizi che prevedono un tempo standard di riparazione, ovvero, forniti tramite contratto standard, mentre si escludono i dati relativi a servizi forniti sulla base di un accordo specifico per un tempo di riparazione più veloce o più lento rispetto a quello previsto nei contratti standard.

Servizi forniti con proprie infrastrutture

Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti

- Obiettivo prefissato: 48 ore

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

- Obiettivo prefissato: 48 ore

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

- Obiettivo prefissato: 72 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto

- Obiettivo prefissato: 99%

Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore

Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti

- Obiettivo prefissato: 48 ore

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

- Obiettivo prefissato: 48 ore

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

- Obiettivo prefissato: 72 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto

- Obiettivo prefissato: 99%

Probabilità di fallimento della chiamata - (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)

Rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale.

- obbligatorietà dell'indicatore sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art.12, comma 8 del regolamento (allegato A, Delibera 156/23/CONS)

Tempo di instaurazione della chiamata - (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)

l'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta.

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali

- obbligatorietà dell'indicatore sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art.12, comma 8 del regolamento (allegato A, Delibera 156/23/CONS)

95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali

- obbligatorietà dell'indicatore sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art.12, comma 8 del regolamento (allegato A, Delibera 156/23/CONS)



Indicatore	Fonte dati
Indicatori All.4)	CRM Axera (Delivery - Billing)
Indicatori All.5, All.6)	Trouble Ticketing CRM Axera (CNCA - Centro Nazionale Configuration Assurance)
N/A	Centralino (CNCA)
Indicatori All.2, 3,	CRM Axera (istema di Contabilità - Divisione Amministrazione Controllo e Finanza)