

***Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa di Tata Communications (Italy) Srl***

***ANNO 2019***

Questo document riporta gli indicatori di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa forniti da Tata Communications (Italy) Srl ("TC"), ai sensi delle disposizioni dell'art. 10 della Delibera AGCOM 179/03/CSP e della Delibera AGCOM 131/06/CSP e successive modifiche ed integrazioni.

Per ciascun indicatore si riporta:

- la definizione dell'indicatore;
- le misurazioni effettuate;
- le note esplicative su come sono state effettuate le misurazioni;
- gli obiettivi fissati per l'anno 2019 relativamente a ciascuna misura;
- i risultati relativi all'anno 2019, secondo quanto applicabile;
- i periodi oggetto di rilevazione.

### Tempo di attivazione dei servizi di accesso a banda larga ad internet

Indicatore	Misure	Obiettivi 2019	Risultati del 1° semestre 2019	Risultati del 2° semestre 2019	Risultati anno 2019
<b>Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga</b>	<b>Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva</b>				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	120 giorni	292 giorni	271 giorni	281,5 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	250 giorni	292 giorni	271 giorni	281,5 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	85%	36%	36%	36%
	- Media	40 giorni	136 giorni	121 giorni	128,5 giorni

<b>Altre informazioni:</b>	<b>1° semestre 2019</b>	<b>2° semestre 2019</b>	<b>Anno 2019</b>
Numero di contratti per questo tipo di ordine: ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	14	10	24

**Definizione**

Il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido dall'operatore ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

**Note**

I servizi di accesso a banda larga ad internet sono considerati indipendentemente dalla tecnologia utilizzata. Le rilevazioni sono censuarie: tutti gli ordini validi ricevuti durante il periodo di rilevazione sono considerati.

**Periodi di rilevazione**

1° semestre = dal 1 gennaio al 30 giugno;

2° semestre = dal 1 luglio al 31 dicembre;

Annuale = dal 1 gennaio al 31 dicembre.

## Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga

Indicatore	Misura	Obiettivo 2019	Risultati 1° semestre 2019	Risultati 2° semestre 2019	Risultati anno 2019
<b>Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga (servizio realizzato usando servizi wholesale)</b>	Rapporto tra il numero delle segnalazioni relative a malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee di accesso a larga banda	18%	6,25%	14,15%	10,2%

### Definizione

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione ed il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

### Note

Sono oggetto di rilevazione i servizi di accesso ad internet a banda larga indipendentemente dalla tecnologia utilizzata.

Le rilevazioni sono censuarie: sono considerate tutte le segnalazioni relative a malfunzionamenti effettivi ricevute nel periodo di rilevazione.

### Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1 gennaio al 30 giugno.

2° semestre = dal 1 luglio al 31 dicembre.

Annuale = dal 1 gennaio al 31 dicembre.

## Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga

Indicatore	Misure	Obiettivi 2019	Risultati 1° semestre 2019	Risultati 2° semestre 2019	Anno 2019
Tempo di riparazione di malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga (servizi realizzati usando servizi wholesale)	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	10	13,75	3,03	8,39
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	24	13,75	3,14	8,44
	- Percentuale di riparazioni di malfunzionamenti completate entro il termine massimo previsto contrattualmente	85%	100%	100%	100%
	- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	26	.48	.88	.68

### Definizione

Il tempo, misurato in ore (incluse le ore non lavorative), che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e la riparazione del malfunzionamento.

### Note

Sono oggetto di rilevazione i servizi di accesso ad internet a banda larga indipendentemente dalla tecnologia utilizzata.

Le rilevazioni sono censuarie: sono considerate tutte le riparazioni completate durante il periodo di rilevazione indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti.

### Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1 gennaio al 30 giugno.

2° semestre = dal 1 luglio al 31 dicembre.

Annuale = dal 1 gennaio al 31 dicembre.

## Addebiti contestati

Indicatore	Misura	Obiettivi 2019	Risultati 1° semestre 2019	Risultati 2° semestre 2019	Anno 2019
<b>Addebiti contestati</b>	Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1%	0%	0%	0%

### Definition

La percentuale di fatture oggetto di reclamo (nel il periodo di rilevazione) per addebiti per servizi di accesso ad internet a banda larga rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

### Note

Le rilevazioni sono censuarie: sono considerati tutti i reclami (in forma scritta od altra forma o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) ricevuti nel periodo di rilevazione, indipendentemente dalla loro validità, e relativi ad addebiti per servizi di accesso ad internet a banda larga.

Sono considerate tutte le fatture emesse nel periodo di rilevazione.

### Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1 gennaio al 30 giugno.

2° semestre = dal 1 luglio al 31 dicembre.

Annuale = dal 1 gennaio al 31 dicembre.