

Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa forniti daTata Communications (Italy) Srl

ANNO 2019

Questo documento riporta gli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa forniti da Tata Communications (Italy) Srl ai sensi delle disposizioni dell'art. 10 della Delibera AGCOM 179/03/CSP e della Delibera AGCOM 254/04/CSP.

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 in relazione a ciascun indicatore;
- i risultati relativi all'anno 2019, secondo quanto applicabile;
- i periodi oggetto di rilevazione.

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Indicatore	Misura	Obiettivo 2019	Risultati 1° semestre 2019	Risultati 2° semestre 2019	Risultati anno 2019
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (servizio indiretto in modalità CPS)	Rapporto tra il numero delle segnalazioni relative a malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee di accesso attive	12%	.08%	0%	.04%

Definizione

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

Note

La rilevazione è censuaria: sono considerate tutte le segnalazioni relative a malfunzionamenti effettivi ricevute durante il 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

Indicatore	Misure	Obiettivi 2019	Risultati 1° semestre 2019	Risultati 2° semestre 2019	Risultati anno 2019
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (servizio indiretto in modalità CPS)	– Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	38 h	3,75 h	---	3,75 h
	– Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	100 h	3,75 h	---	3,75 h
	– Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il termine massimo previsto contrattualmente	90%	100%	---	100%

Altre informazioni:

Orario di ricezione delle segnalazioni di malfunzionamenti: tutti i giorni, 24 ore al giorno.

Definizione

Il tempo, misurato in ore, trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la riparazione del malfunzionamento.

Note

Percentile 80% (o 95%) del tempo di riparazione di malfunzionamenti significa il numero di ore, a partire dalla segnalazione del cliente, entro il quale l'80% (o il 95%) dei malfunzionamenti è stato riparato.

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.

Accuratezza della fatturazione

Indicatore	Misura	Obiettivo 2019	Risultati 1° semestre 2019	Risultati 2° semestre 2019	Risultati anno 2019
Accuratezza della fatturazione (servizi diretti ed indiretti)	Rapporto tra il numero di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate emesse nel periodo di rilevazione ed il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.	1%	0%	1,8%	0,9%

Definizione

La 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.

Note

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.

Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection

Indicatore	Misura	Obiettivi 2019	Risultati 1° semestre 2019	Risultati 2° semestre 2019	Risultati anno 2019
Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection (servizi indiretti in modalità CPS)	Percentile 95% del tempo di fornitura	15 giorni	56 giorni	178 giorni	117 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	30 giorni	56 giorni	178 giorni	117 giorni

Definizione

Il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

Note

La rilevazione è censuaria: sono considerati tutti gli ordini ricevuti 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.