

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

**ANNO 2021**

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 2021 in relazione a ciascun indicatore;
- i risultati relativi all'anno 2021, secondo quanto applicabile;
- i periodi oggetto di rilevazione.

## Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Indicatore	Misura	Obiettivo 2021	Risultato 1° semestre 2021	Risultato 2° semestre 2021	Risultato anno 2021
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (servizio indiretto in modalità CPS)</b>	Rapporto tra il numero delle segnalazioni relative a malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee di accesso attive	12%	0%	0%	0%

### 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.

## Fatture contestate

Indicatore	Misure	Obiettivo 2021	Risultato 1° semestre 2021	Risultato 2° semestre 2021	Risultato anno 2021
<b>Fatture contestate</b>	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2,5%	0%	0%	0%

### Definizione

La percentuale di fatture contestate nel periodo di rilevazione rispetto al numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.

### Note

- al numeratore sono riportati tutti i reclami relativi alla telefonia vocale (per iscritto o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) ricevuti nel periodo di rilevazione, a prescindere dalla loro fondatezza;
- il denominatore sono riportate tutte le fatture emesse nel periodo di rilevazione.

### Periodo di rilevazione

Annuale = dal 1 gennaio al 31 dicembre.

## Accuratezza della fatturazione

Indicatore	Misura	Obiettivo 2021	Risultato 1° semestre 2021	Risultato 2° semestre 2021	Risultato anno 2021
<b>Accuratezza della fatturazione (servizi diretti ed indiretti)</b>	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%	0%	0%

### 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 2021	Risultati 1° semestre 2021	Risultati 2° semestre 2021	Risultati anno 2021
<b>Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection (servizi indiretti in modalità CPS)</b>	Percentile 95% del tempo di fornitura	60 giorni	267 giorni	135 giorni	201 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	80 giorni	279 giorni	249 giorni	264 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.