

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

ANNO 2025

Questo documento riporta gli indicatori di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa forniti da Tata Communications (Italy) Srl, ai sensi delle disposizioni dell'art. 10 della Delibera AGCOM 179/03/CSP e della Delibera AGCOM 156/23/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

Per ciascun indicatore si riporta:

- la descrizione dell'indicatore di qualità;
- i metodi di misurazione;
- le note esplicative su come sono state effettuate le misurazioni;
- gli obiettivi di qualità fissati per l'anno 2025 in relazione a ciascun indicatore di qualità;
- i risultati relativi all'anno 2025, secondo quanto applicabile;
- i periodi oggetto di rilevazione.

I risultati sono stati influenzati da fattori non dipendenti da Tata Communications (Italy) Srl.

Reclami sugli addebiti

Indicatore	Misura	Obiettivo 2025	Risultato 1° semestre 2025	Risultato 2° semestre 2025	Risultato anno 2025
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1%	2%	3%	2,5%
	Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse			0%	0%

Descrizione dell'indicatore di qualità

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.

Metodi di misurazione e note

La rilevazione è censuaria: sono considerati tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo.

Periodo di rilevazione

1 gennaio – 31 dicembre

Accuratezza della fatturazione

Indicatore	Misura	Obiettivo 2025	Risultato 1° semestre 2025	Risultato 2° semestre 2025	Risultato anno 2025
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo. La percentuale è calcolata considerando tutte le fatture oggetto di contestazione fondata per le quali il riaccredito al cliente è avvenuto nel periodo di riferimento, indipendentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, rapportate al numero di fatture emesse nel periodo considerato.	5%	1%	3%	2%

Descrizione dell'indicatore di qualità

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.

Metodi di misurazione e note

La rilevazione è censuaria: tutte le fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito, indipendentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, emesse nel periodo di osservazione.

Periodo di rilevazione

1 gennaio – 31 dicembre

Tempo di attivazione del servizio

Indicatore	Misura	Obiettivo 2025	Risultato 1° semestre 2025	Risultato 2° semestre 2025	Risultato anno 2025
Tempo di attivazione del servizio (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	136	16	22,9	19,45
	Percentile 95% ¹ del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	295	43	87	65
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	310	43	87	65
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	80%	100%	100%	100%
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	80%	100%	100%	100%
Numero dei contratti completati			14	21	35

Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC	0	0	0
Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center.	14	21	35

Descrizione dell'indicatore di qualità

Il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.

Metodi di misurazione e note

La rilevazione è censuaria: tutti gli ordini validi la cui lavorazione è stata completata nel periodo di rilevazione considerato. Un servizio s'intende disponibile per l'uso quando è funzionante e quindi quando anche eventuali apparati installati dall'operatore presso il domicilio dell'utente sono funzionanti.

Sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto, quali:

¹ Il percentile 95% del tempo di fornitura" è il tempo massimo entro il quale sono effettuate le forniture del 95% delle richieste. Ovvero, il 95% delle forniture sono eseguite con un tempo non superiore al "percentile 95%", mentre il rimanente 5% delle forniture sono eseguite con un tempo superiore al percentile 95%.

- a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato;
- b) rinvio richiesto dal cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura;
- c) necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi.

Periodo di rilevazione

1 gennaio – 30 giugno – 1° semestre;

1 luglio – 31 dicembre – 2° semestre;

1 gennaio – 31 dicembre – annuale.

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Indicatore	Misura	Obiettivo 2025	Risultato 1° semestre 2025	Risultato 2° semestre 2025	Risultato anno 2025
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore)	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	28 h	0,14	18	9,07
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	12 h	0,14	18	9,07
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	27 h	0,14	18	9,07
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.	85%	100%	100%	100%

Descrizione dell'indicatore di qualità

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Metodi di misurazione e note

Rilevazione censuaria - raccolta di tutte le riparazioni completate in ciascun periodo di rilevazione indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti. 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 terminazione di rete dell'operatore anche se installati nei locali dell'utente. Una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione deve essere considerata come una singola segnalazione di guasto. Se per lo stesso malfunzionamento pervengono più segnalazioni, va computata una singola segnalazione. Sono esclusi i soli casi in cui la riparazione richieda un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non è dipendente dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto, quali: a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali all'appuntamento concordato; b) rinvio richiesto dal cliente. Si includono nella rilevazione soltanto i dati relativi ai servizi che prevedono un tempo standard di riparazione, ovvero forniti mediante contratti 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 quelli previsti nei contratti standard.

Periodo di rilevazione

1 gennaio - 30 giugno – 1° semestre.

1 luglio - 31 dicembre – 2° semestre.

1 gennaio - 31 dicembre – annuale.