

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

ANNO 2025

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 156/23/CONS e s.m.i..

Per ciascun indicatore di qualità 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;
- 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	2,5%	0%	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.	1%	0%	0%	0%

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	70	114	76	95
	Percentile 95% ¹ del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	70	289	79	184
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	90	289	79	184
	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		100%	100%	100%
Numero dei contratti completati			59	48	107

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.	59	48	107

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:

a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato;

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%.

- 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.

Tasso di malfunzionamento

Indicatore	Misura	Obiettivo 2025	Risultato 1° semestre 2025	Risultato 2° semestre 2025	Risultato anno 2025
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado ² , relativi al servizio voce, e il numero medio di linee d'accesso.	12%		0%	0%

Descrizione dell'indicatore di qualità

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

Metodi di misurazione e note

Rilevazione censuaria - raccolta di tutte le segnalazioni pervenute in ciascun periodo di rilevazione, escluse quelle relative ai malfunzionamenti non riscontrati, quali eventuali segnalazioni relative a guasti delle apparecchiature terminali d'utente. I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore di accesso 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. 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.

Periodo di rilevazione

1 gennaio - 30 giugno – 1° semestre.

1 luglio - 31 dicembre – 2° semestre.

1 gennaio - 31 dicembre – annuale.

² Per "degrado" si intende il decadimento nel tempo delle performance e/o delle condizioni di lavoro di un servizio rispetto ad una situazione precedente in cui lo stesso era stato caratterizzato con la misura di un set di parametri e dichiarato funzionante in modo soddisfacente.

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	75 h	90 h	6,48 h	48,24 h
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	38 h	90 h	9,55 h	49,77 h
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	100 h	90 h	13,75 h	51,87 h
	Percentage of repairs of malfunctions completed within the maximum term provided by the contract	90%	90%	75%	82,5%

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.

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 con proprie infrastrutture)	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	75 h	0	4,47 h	4,47 h
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	38 h	0	8,17 h	8,17 h
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	100 h	0	12,13 h	12,13 h
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.	90%		1,50%	1,50%

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.

Probabilità di fallimento della chiamata

Indicatore	Misura	Obiettivo 2025	Risultato 1° semestre 2025	Risultato 2° semestre 2025	Risultato anno 2025
Probabilità di fallimento della chiamata	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	20%	1%	1%	1%

Descrizione dell'indicatore di qualità

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.

Metodi di misurazione e note

Rilevazione dei dati censuaria su tutto il traffico uscente. Una chiamata non andata a buon fine è un tentativo di chiamata ad un numero valido, selezionato correttamente dopo il tono di invito a selezionare, in cui il chiamante non riceve, entro 30 secondi dalla ricezione dell'informazione di selezione da parte della rete, né il tono di chiamato occupato, né il tono di chiamata, né un segnale di risposta.

Periodo di rilevazione

1 gennaio - 30 giugno – 1° semestre.

1 luglio - 31 dicembre – 2° semestre.

1 gennaio - 31 dicembre – annuale.

Tempo di instaurazione della chiamata

Indicatore	Misura	Obiettivo 2025	Risultato 1° semestre 2025	Risultato 2° semestre 2025	Risultato anno 2025
Tempo di instaurazione della chiamata	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	8 sec.	2 sec.	2,5 sec.	2,25 sec.
	95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali		2 sec.	2 sec.	2 sec.

Descrizione dell'indicatore di qualità

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.

Metodi di misurazione e note

Rilevazione dei dati: censuaria su tutto il traffico uscente. Le chiamate fallite devono essere escluse dalla misura.

Periodo di rilevazione

1 gennaio - 30 giugno – 1° semestre.

1 luglio - 31 dicembre – 2° semestre.

1 gennaio - 31 dicembre – annuale.