

OBIETTIVI DI QUALITA' PER L'ANNO 2019

TELEFONIA VOCALE FISSA (Delibera n.254/04/CSP)

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.254/04/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità di Mitan Telematica srl per l'anno 2019 per i servizi di telefonia vocale fissa.

1. Tempo di fornitura del collegamento iniziale:

L'indicatore evidenzia il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Obiettivo servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 90 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 100 giorni solari

La percentuale allacciamento entro il termine contrattualmente previsto (90 giorni) al 92% dei casi.

2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: l'indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio delle linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Obiettivo servizio diretto con strutture di altri Operatori: inferiore al 5%

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: l'indicatore misura il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Obiettivi:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 45 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 70 ore

Servizio indiretto in modalità CPS:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 48 ore

4. Tempi di risposta dei servizi tramite operatore:

L'indicatore si riferisce a (I) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano, (II) Percentuale di chiamate entranti con tempo di risposta < 20 sec.

Obiettivi:

- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 20 secondi
- Percentuale di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore 20 sec: 90%

5. Fatture contestate: l'indicatore misura la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma ritenuta valida dall'operatore) rispetto al numero fatture emesse nello stesso periodo.

Obiettivo servizi diretti e servizi indiretti: operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, reclami su numerazioni assegnate ad altri operatori: valore percentuale annuo inferiore a 1%

6. Accuratezza della fatturazione: l'indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazione ritenute fondate e che di conseguenza 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.

Obiettivo servizi diretti e servizi indiretti: valore percentuale annuo inferiore a 1%

7. Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection: l'indicatore misura 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.

Obiettivi servizi indiretti in CPS:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 10 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 15 giorni solari

Rimaniamo a disposizione per eventuali chiarimenti.

Milano, 26 Settembre 2018