

## OBIETTIVI DI QUALITA' PER L'ANNO 2020

### 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 FAST NETWORKS per l'anno 2020 per i servizi di telefonia vocale fissa.

| Indicatori   | Misure di qualità  | Obiettivi 2020              |
|--|--|-----------------------------|
| <b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>        | <p>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.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura:<br/>Percentile 99% del tempo di fornitura:</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (45gg.):</p> | 15 gg<br>20 gg<br><br>93%   |
| <b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>        | Rapporto, espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso:   | 5%                          |
| <b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>             | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:<br/>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:</p>                                       | 40 ore<br>60 ore<br><br>90% |
| <b>Fatture contestate</b>                                    | Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:  | <1%                         |
| <b>Accuratezza della Fatturazione</b>                        | Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccrédito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:   | <1%                         |
| <b>Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection</b>        | <p>Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.</p> <p>-Percentile 95% del tempo di fornitura<br/>-Percentile 99% del tempo di fornitura</p>  | 30 gg<br>50 gg              |
| <b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso in CPS</b> | Rapporto, espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso:   | 1%                          |
| <b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti in CPS</b>      | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:<br/>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (72ore solari):</p>                        | 24 ore<br>45 ore<br><br>95% |

## **ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (Delibera n.131/06/CSP)**

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 131/06/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità di FAST NETWORKS per l'anno 2020 per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa.

| <b>Indicatori</b>                                     | <b>Misure di qualità</b>  | <b>Obiettivi 2020</b>  |
|---|---|--|
| <b>Tempo di attivazione del servizio</b>              | <p>Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.</p> <p>Ordini di prima attivazione rivolti ad un operatore del servizio di accesso a banda larga a internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura:<br/>Percentile 99% del tempo di fornitura:<br/>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:<br/>Tempo medio di fornitura:</p> <p>Ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di linee traslocate e su linee provenienti da altro operatore conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio di accesso ad Internet.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura:<br/>Percentile 99% del tempo di fornitura:<br/>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:<br/>Tempo medio di fornitura:</p> | 40 gg<br>80 gg<br><br>90%<br>35 gg<br><br>55 gg<br>120 gg<br><br>90%<br>30 |
| <b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b> | <p>Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga:</p> <p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.</p>   | 5%   |
| <b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>      | <p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:<br/>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:</p>  | 40 ore<br>60 ore<br><br>90%  |
| <b>Addebiti contestati</b>                            | <p>Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:</p> <p>Servizi di accesso ad internet a banda larga:</p>  | <1%  |