

ALLEGATO "A"

OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2020

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 che SWB-APB si è prefissata per l'anno 2020.

| Indicatori | Misure | Obiettivi |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| -1- Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga | Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso ad Internet a banda larga diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva | |
| | Percentile 95% del tempo di fornitura | 45 giorni |
| | Percentile 99% del tempo di fornitura | 90 giorni |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente | 90% |
| | Tempo medio di fornitura | 30 giorni |
| -2- Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet a banda larga | Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee d'accesso a banda larga | |
| | Servizio realizzato con strutture proprie | 15% |
| | Servizio realizzato utilizzando servizi <i>wholesale</i> | 35% |
| -3- Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga | Servizi realizzati tramite strutture proprie | |
| | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 72 ore |
| | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 168 ore |
| | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | 90% |
| | Tempo medio di riparazione | 100 ore |
| | Servizi realizzati tramite strutture <i>wholesale</i> | |
| | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | n. a. |
| | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | n. a. |
| | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | n. a. |
| -4- Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti | Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" | IVR non in funzione |
| | Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti | 120 secondi |
| | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | 25% |
| -5- Addebiti contestati | Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad Internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione | 5% |