

OGGETTO: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2023

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere qui di seguito indicate in materia di "Qualità e Carte dei Servizi di Telecomunicazioni", si trasmette la presente relazione con riferimento all'anno 2023 ai sensi del art. 10, comma primo della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi risultati raggiunti in merito ai servizi di telefonia fissa (Delibera n. 254/04/CSP) e di accesso ad Internet da postazione fissa (Delibera n. 131/06/CSP e relativa modifica con la Delibera n. 244/08/CSP).

Connectivia rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo: <https://connectivia.it/qualita/>

Accesso ad Internet da Postazione Fissa (Delibera n. 131/06/CSP)

SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET	Connectivia nell'erogazione dei propri servizi si avvale anche, in regime di Wholesale, di servizi di altri operatori autorizzati	OBIETTIVI	RISULTATI
Tempo di attivazione del servizio 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.	Ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica attiva.		
	Percentile 95% del tempo di fornitura	45 gg	41 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	45 gg	41 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95 %	98 %
	Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva		

	Percentile 95° del tempo di fornitura	18 gg	39 gg
	Percentile 99° del tempo di fornitura	25 gg	60 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95 %	99 %
	Per i servizi di accesso a banda larga Wireless		
	Percentile 95° del tempo di fornitura	45 gg	42 gg
	Percentile 99° del tempo di fornitura	45 gg	42 gg
	La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto	95 %	98 %
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Servizio realizzato con strutture proprie	4 %	3,6 %
Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso in banda larga	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	1 %	0,4 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.		
Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	40 ore	26 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	70 ore	75 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95 %	-

	Servizi realizzati tramite strutture proprie		
	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	30 ore	31 ore
	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	80 ore	61 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95 %	-
Addebiti contestati 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	Servizi di accesso ad internet a banda larga	0,7 %	0,5 %