

## OBIETTIVI DI QUALITÀ 2020

### Standard Generali e Particolari

Con riferimento agli indicatori di qualità individuati nelle delibere AGCOM citate in premessa e da adottarsi nell'erogazione dei servizi, Connectivia garantisce annualmente il perseguimento di determinati obiettivi sulla base di standard generali e specifici. Gli standard generali consistono in obiettivi di qualità riferiti al complesso delle prestazioni offerte mentre gli standard specifici si riferiscono alla singola prestazione resa al cliente. Connectivia pubblica sul sito [www.connectivia.it](http://www.connectivia.it) e comunica periodicamente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati raggiunti, al fine di renderli conoscibili alle Autorità ed ai Clienti, nel rispetto dei principi di trasparenza e di informazione.

Di seguito sono indicati gli indicatori di qualità previsti per il servizio telefonia vocale fissa (del. 254/04/CSP) e per il servizio di accesso ad Internet da postazione fissa (del. 131/06/CSP, 244/08/CSP, 151/12/CONS e del. 656/14/CONS)

Connectivia si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche.



Per l'anno in corso Connectivia ha individuato i seguenti standard di qualità:

**Obiettivi di qualità  
dei servizi di telefonia vocale fissa per l'anno 2020  
(Delibera n. 254/04/CSP)**

Indicatore	Definizione ed obiettivi generici di qualità per l'anno 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 il servizio.</p> <p><b>Servizi diretti forniti all'utente tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Percentile 95% del tempo di fornitura: entro 15 giorni solari;</li> <li>- Percentile 99% del tempo di fornitura: entro 30 giorni solari;</li> <li>- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 95%</li> </ul> <p><b>Servizi diretti forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Percentile 95% del tempo di fornitura: entro 45 giorni solari;</li> <li>- Percentile 99% del tempo di fornitura: entro 60 giorni solari;</li> <li>- Percentuale ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99%.</li> </ul>
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	<p>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.</p> <p>Servizi diretti (forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso): 16%;</p>
<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>Servizi diretti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 40 ore;</li> <li>- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 110 ore;</li> <li>- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90%.</li> </ul>
<b>Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi</b>	<p>Periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui</p>

	<p>l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 6 secondi;</li> <li>- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 80%.</li> </ul>
<b>Fatture contestate</b>	<p>Percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p> <p>Non oltre l'1.5% sul totale fatture emesse.</p>
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	<p>Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che 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.</p> <p>Non oltre l'2% di riaccrediti sul totale fatture emesse.</p>

**Obiettivi di qualità  
dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa per l'anno 2020  
(Delibere n. 131/06/CSP; 244/08/CSP, 151/12/CONS e 656/14/CONS)**

Indicatore	Definizione ed obiettivi generici di qualità per l'anno 2020
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	<p>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 il servizio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Percentile 95% del tempo di fornitura: entro 45 giorni solari.</li> <li>- Percentile 99% del tempo di fornitura: entro 60 giorni solari.</li> <li>- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99%.</li> </ul>
<b>Tasso di malfunzionamento</b>	<p>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 a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</p> <p>Standard: 12%</p>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	<p>Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 38 ore.</li> <li>- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 100 ore.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90%.</li> </ul>
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cliente dell'operatore</b>	<p>Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano.</p> <p>Valore medio: 40 secondi;</p> <p>Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.</p> <p>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 70 secondi. Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 45%.</p>
<b>Addebiti contestati</b>	<p>Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: non oltre l'1,5% sul totale fatture emesse.</p>

**Indicatori di qualità  
per i servizi di call center  
(Delibera n. 79/09/CSP)**

Indicatore	Definizione ed indicatori di qualità per l'anno 2020
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cliente dell'operatore</b>	<p>"Tempo di navigazione": intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo.</p> <p>Standard Valore medio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rete fissa:70 secondi</li> <li>- rete mobile:115 secondi</li> </ul> <p>"Tempo di attesa": intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione.</p> <p>Standard Tempo medio di risposta alle chiamate entranti:</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rete fissa:70 second</li> <li>- rete mobile:45 secondi</li> </ul> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rete fissa: 45%</li> <li>- rete mobile: 55%</li> </ul>
<b>Tasso di risoluzione dei reclami</b>	<p>Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.</p> <p>Standard</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rete fissa: 95%</li> <li>- rete mobile: 99%</li> </ul>

### Standard specifici servizi fissi

Di seguito sono indicati gli standard specifici che si riferiscono alla singola prestazione resa al Cliente. Il Cliente può quindi direttamente verificare se Connectivia li rispetta. Per ciascuno si specifica lo standard minimo che Connectivia intende garantire.

Indicatore	Definizione ed obiettivi specifici di qualità per l'anno 2020
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cliente dell'operatore</b>	<p>Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio o il trasloco dell'utenza è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p>Servizio diretto fornito all'utente tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio: 60 giorni solari</p> <p>Servizio diretto fornito utilizzando strutture di altro operatore di accesso: 60 giorni solari</p> <p>Servizio di accesso ad internet a banda larga indipendentemente dalla tecnologia utilizzata: 60 giorni solari</p> <p>Sono fatti salvi i casi dei contratti in cui i tempi sono contrattualmente concordati con i Clienti.</p>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti entro il tempo massimo contrattualmente previsto</b>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Servizi diretti (forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso): Entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività.</p>