

***Relazione sugli indicatori di qualità dei
servizi di comunicazioni forniti da
CONNECTIVIA da postazione fissa***

ANNO 2024

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di comunicazioni da postazione fissa forniti da CONNECTIVIA**, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 156/23/CONS.

Per ogni indicatore sono riportati:

- **le misure effettuate;**
- **gli obiettivi per il 2024 fissati in relazione a ciascuna misura;**
- **i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre** (per quegli indicatori per i quali la delibera prevede anche i consuntivi semestrali) **e all'intero anno 2024;**
- **la definizione dell'indicatore;**
- **le note esplicative di come sono rilevate le misure;**
- **i periodi di rilevazione.**

Tempo di attivazione del servizio

Indicatore	Misure	Obiettivi 2024	Consuntivi 1° sem. 2024	Consuntivi 2° sem. 2024	Consuntivi 2024
Tempo di attivazione del servizio	1. Ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo completati nel periodo di rilevazione				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	40 giorni	40	40	20
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	50 giorni	50	45	47
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,0%	90,00%	92,00%	91,00%
	- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95,0%	95,0%	96,00%	95,00%
	- Tempo medio di fornitura	22 giorni	25 giorni	21 giorni	23
	- Numero di contratti completati				
	2. Ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo completati nel periodo di rilevazione				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	50 giorni	50	48	49
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	75 giorni	73	73	73
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,0%	90,00%	92,00%	91,00%
	- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95,0%	95,00%	96,00%	95,00%
	- Tempo medio di fornitura	25 giorni	23 giorni	21 giorni	22
	- Numero di contratti completati				

Definizione

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 tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.

Rilevazione dei dati: censuaria – tutti gli ordini validi la cui lavorazione è stata completata nel periodo di rilevazione considerato. Un servizio si intende disponibile per l'uso quando è funzionante e quindi quando anche eventuali apparati da installare a cura Connectivia presso il domicilio del cliente sono funzionanti.

Sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà di Connectivia:

- 1) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato;
- 2) rinvio richiesto dal cliente o dall'operatore che fornisce l'accesso;
- 3) successivi ripensamenti del cliente circa la volontà o meno di dar corso alla richiesta di attivazione del servizio;
- 4) necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi;

Note:

- sono soggetti a rilevazione tutti i servizi di accesso, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, compresi i servizi in tecnologia FWA;

- Nei casi in cui non è stata concordata una data con il cliente, per data concordata si assume quella relativa al termine contrattuale.
- le attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su nuove linee telefoniche sono realizzati in modo pressoché contestuale; conseguentemente il tempo medio esposto considera il tempo complessivo dell'attività;
- Nel numero di attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche già attive rientrano anche le trasformazioni, all'interno della clientela Connectivia, da una tecnologia ad un'altra (ad es. da un accesso con tecnologia ADSL/VDSL a un accesso con tecnologia FTTH);
- Nel numero di attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee migrate da altri operatori rientrano anche i casi in cui a seguito della migrazione, Connectivia attivi il servizio a banda larga con una tecnologia diversa da quella che il cliente aveva in precedenza con l'altro operatore (es. il cliente che migra aveva un servizio con accesso in tecnologia ADSL/VDSL e passando a Connectivia attiva un servizio con accesso in tecnologia FTTH).

Periodi di rilevazione

- 1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;
- 2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre;
- Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre.

Tasso di malfunzionamento

Indicatore	Misura	Obiettivi 2024	Consuntivi 1° sem. 2024	Consuntivi 2° sem. 2024	Consuntivi 2024
Tasso di malfunzionamento	- Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso a Internet e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	2,0 %	2,0%	1,80%	1,9%

Definizione

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti, relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di riferimento e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Rilevazione dei dati:

- sono soggetti a rilevazione i servizi di accesso, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata (comprese le linee con accesso FWA);
- la rilevazione è censuaria: sono prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi, pervenute nel periodo di rilevazione;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Connectivia come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di rete di Connectivia, anche se installati nei locali del cliente;
- sono escluse le segnalazioni relative a malfunzionamenti non riscontrati;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti di apparecchiature terminali d'utente;
- a fronte di più segnalazioni riguardanti uno stesso guasto viene computata sola la prima segnalazione.

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Indicatore	Misure		Obiettivi 2024	Consuntivi 1° sem. 2024	Consuntivi 2° sem. 2024	Consuntivi 2024
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Rapporto a): servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	25,00 ore	20,00 ore	18,00 ore	19,00 ore
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	20,00 ore	18,00 ore	18,00 ore	18,00 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	65,00 ore	60,00 ore	58,00 ore	59,00 ore
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95,00%	95,00%	95,00%	95,00%
	Rapporto b): servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	20,00 ore	21,00 ore	21,00 ore	21,00 ore
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	30,00 ore	20,00 ore	20,00 ore	20,00 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	79,00 ore	65,00 ore	65,00 ore	65,00 ore
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95,00%	94,00%	95,00%	94,00%

Definizione

Il tempo, misurato in ore solari, trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e la riparazione del malfunzionamento medesimo.

Rilevazione dei dati

- sono soggetti a rilevazione tutti i servizi di accesso, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, compresi i servizi in tecnologia FWA;
- le rilevazioni sono censuarie: sono prese in considerazione tutte le riparazioni completate nel periodo di rilevazione, indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da CONNECTIVIA come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di rete di CONNECTIVIA, anche se installati nei locali del cliente;
- sono escluse le segnalazioni relative a malfunzionamenti non riscontrati;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti di apparecchiature terminali d'utente;
- a fronte di più segnalazioni riguardanti uno stesso guasto viene computata solo la prima segnalazione.
- sono esclusi i casi in cui la riparazione richiede un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, non dipende dalla volontà di CONNECTIVIA (assenza del cliente all'appuntamento concordato; inaccessibilità dei locali; rinvio richiesto dal cliente);
- sono esclusi dalla rilevazione i malfunzionamenti relativi a servizi che non prevedono un tempo standard (servizi forniti in base ad accordi specifici che prevedono un tempo di riparazione più veloce o più lento rispetto a quello previsto nei contratti standard).

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Reclami sugli Addebiti

Indicatore	Misure	Obiettivi 2024	Consuntivi 2024
Reclami sugli Addebiti	- Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso indipendentemente dalla tecnologia utilizzata ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	0,50%	0,61%

Definizione

La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Note

- si applica a tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa;
- rilevazione dei dati censuaria: sono presi in considerazione tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo.

Periodi di rilevazione

- Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Accuratezza della fatturazione

Indicatore	Misura	Obiettivi 2024	Consuntivi 2024
Accuratezza della fatturazione	– Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate nel periodo di riferimento che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,30 %	0,47%

Definizione

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente (mediante accredito fatto su una fattura successiva, oppure mediante l'annullamento della/e fattura/e errata/e e l'emissione di nuova/e fattura/e o, infine, mediante l'emissione di nota/e di credito) rispetto al numero totale di fatture emesse nel periodo di rilevazione.

Note

- al numeratore si considerano tutti i reclami di servizi di accesso in qualsiasi tecnologia per i quali è stato emesso un riaccredito degli importi al cliente o emessa nota di credito, ricevuti nel periodo di rilevazione;
- non si considerano le fatture di rettifica o le note di credito riguardanti addebiti per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti su numerazioni assegnate ad altri operatori;
- al denominatore si considerano tutte le fatture emesse nel periodo di rilevazione.

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre