

## Relazione di qualità per l'anno 2022 Telefonia vocale fissa (Delibera n. 254/04/CSP)

Di seguito Automation Italia Srl riporta la relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed i risultati raggiunti per l'anno 2022 per il servizio di telefonia vocale fissa. Gli indicatori illustrati si riferiscono esclusivamente ai servizi con strutture di altri operatori, poiché Automation Italia Srl è reseller di traffico telefonico, attualmente offerto solo in modalità VoIP.

### **Indicatore 1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale**

**Definizione:** 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.

	Obiettivi 2022	Risultati 2022
Percentile 95% del tempo di fornitura (espresso in giorni solari):	22 gg.	31 gg.
Percentile 99% del tempo di fornitura (espresso in giorni solari):	25 gg.	31 gg.
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente:	94 %	100 %

### **Indicatore 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso**

**Definizione:** Rapporto, espresso in termini percentuali, 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.

**Obiettivo 2022:** 11%

**Risultato 2022:** 23,90 %, che include 16,9 % relativo ad un guasto generico all'infrastruttura del fornitore di banda il 23 luglio 2022 che è risultato in assenza di internet da postazione fissa e di conseguenza anche l'assenza del servizio telefonia in modalità VoIP.

### **Indicatore 3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

Definizione: Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione, indipendentemente dal periodo nel quale sono stati segnalati i malfunzionamenti.

	Obiettivi 2022	Risultati 2022
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	70 ore	8 ore
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	115 ore	9 ore
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	85 %	100 %

### **Indicatore 6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore**

Definizione: Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto. Non include i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente).

Tempo medio di risposta:	10 s	10 s
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20s:	90 %	90 %

### **Indicatore 10 – Fatture contestate**

Definizione: La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) – indipendentemente dalla fondatezza del reclamo - rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Obiettivo 2022: 0,8 %

Risultato 2022: 0,0 %

### **Indicatore 11 – Accuratezza della fatturazione**

Definizione: La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente media un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Obiettivo 2022: 0,2 %

Risultato 2022: 0,0 %