

## OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2023

### **TELEFONIA VOCALE FISSA (Delibera n.254/04/CSP)**

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.254/04/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità di Mitan Telematica srl per l'anno 2023 per i servizi di telefonia vocale fissa.

#### **1. Tempo di fornitura del collegamento iniziale:**

L'indicatore evidenzia 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 il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

##### **Obiettivo servizio diretto con strutture di altri Operatori:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 90 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 100 giorni solari

La percentuale allacciamento entro il termine contrattualmente previsto (90 giorni) al 92% dei casi.

**2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso:** l'indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio delle linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

##### **Obiettivo servizio diretto con strutture di altri Operatori: inferiore al 5%**

**3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:** l'indicatore misura il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

##### **Obiettivi:**

##### **Servizio diretto con strutture di altri Operatori:**

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 45 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 70 ore

##### **Servizio indiretto in modalità CPS:**

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 48 ore

#### **4. Tempi di risposta dei servizi tramite operatore:**

L'indicatore si riferisce a (I) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano, (II) Percentuale di chiamate entranti con tempo di risposta < 20 sec.

##### **Obiettivi:**

- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 20 secondi
- Percentuale di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore 20 sec: 90%

**5. Fatture contestate:** l'indicatore misura la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma ritenuta valida dall'operatore) rispetto al numero fatture emesse nello stesso periodo.

**Obiettivo servizi diretti e servizi indiretti:** operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, reclami su numerazioni assegnate ad altri operatori: valore percentuale annuo inferiore a 1%

**6. Accuratezza della fatturazione:** l'indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazione ritenute fondate e che di conseguenza 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.

**Obiettivo servizi diretti e servizi indiretti:** valore percentuale annuo inferiore a 1%

**7. Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection:** l'indicatore misura il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

##### **Obiettivi servizi indiretti in CPS:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 10 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 15 giorni solari

Rimaniamo a disposizione per eventuali chiarimenti.