

Obiettivi di Qualità Fontel SpA

Periodo: Anno 2017

Napoli, 06 febbraio 2017

Obiettivi di qualità dei servizi telefonia vocale fissa - (Delibera n. 254/04/CSP)

Indicatore	Definizione	Obiettivo di qualità per l'anno 2017
All.1: Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (rilevazione semestrale)	Tempo 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 disponibile.	Servizi diretti forniti con strutture di altro operatore(Bitstream+VoIP); <ul style="list-style-type: none"> • Percentile 95 del tempo di fornitura: 40 gg • Percentile 99 del tempo di fornitura: 60 gg • Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 95%
All.2: Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (rilevazione semestrale)	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso.	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso: <ul style="list-style-type: none"> • Servizi diretti forniti con proprie strutture(ULL): N/A • Servizi diretti forniti con strutture di altro operatore(Bitstream+VoIP): 4,00% • Servizi indiretti in modalità CPS: <1% • Servizi indiretti in modalità CS: N/A

<p>All.3: Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (rilevazione semestrale)</p>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione</p>	<p>Percentile 80 e 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Servizi diretti forniti con proprie strutture (ULL)</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Percentile 80: N/A 2. Percentile 95: N/A 3. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti entro il tempo massimo contrattualmente previsto: N/A • <u>Servizi diretti con strutture di altro operatore (Bitstream+VoIP):</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Percentile 80: 24 ore 2. Percentile 95: 90 ore 3. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti entro il tempo massimo contrattualmente previsto (impostato a 32 ore): 85% • <u>Servizi indiretti CPS:</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Percentile 80: N/A (non più ad offerta) 2. Percentile 95: N/A (non più ad offerta) 3. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti entro il tempo massimo contrattualmente previsto (120 ore): N/A
<p>All.4: Percentuale di chiamate a vuoto (rilevazione semestrale)</p>	<p>Rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale.</p>	<p>Indicatore facoltativo</p>
<p>All.5: Tempo di instaurazione della chiamata (rilevazione semestrale)</p>	<p>l'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete delle informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta.</p>	<p>Indicatore facoltativo</p>

All.6: Tempo di risposta del servizio tramite operatore (rilevazione annuale)	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: N/A • Percentuale delle chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 20": N/A
All.7: Tempo di risposta alle chiamate ai servizi assistenza clienti dell'operatore (rilevazione semestrale)	Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 34" • Percentuale delle chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 20": 30%
All.8: Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi (rilevazione semestrale)	Il periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: N/A • Percentuale delle chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 20": N/A
All.9: Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e a schede) in servizio (rilevazione annuale)	Percentuale dei telefoni pubblici funzionanti rispetto a quelli in servizio	Rapporto tra la somma del numero dei giorni di funzionamento di tutti i telefoni pubblici osservati nel periodo di osservazione e il numero di giorni del periodo di osservazione moltiplicato per il numero di telefoni pubblici sottoposti ad osservazione: N/A

All.10: Fatture contestate (rilevazione annuale)	La 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.	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: <1%
All.11: Accuratezza della fatturazione (rilevazione annuale)	La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate 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.	Rapporto tra il numero delle 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 emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo: <1%
All.12: Tempo di fornitura della Carrier Pre-selection (rilevazione semestrale)	Il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio CPS è realmente disponibile per l'uso.	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 95 del tempo di fornitura: N/A (non più ad offerta) • Percentile 99 del tempo di fornitura: N/A (non più ad offerta)

Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa; (Delibera n. 131/06/CSP; 244/08/CSP).

Indicatore	Definizione	Obiettivi di qualità per l'anno 2017
All.1: Tempo di fornitura del servizio (rilevazione semestrale)	Tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dell'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 95 del tempo di fornitura: 30 gg • Percentile 99 del tempo di fornitura: 50 gg • Tempo medio di fornitura: 10 gg • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 95%
All.2: Tasso di malfunzionamento (rilevazione semestrale)	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso.	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo: ULL: N/A Bitstream: 4,00%
All.3: Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (rilevazione semestrale)	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione	Percentile 80 e 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: <ul style="list-style-type: none"> • <u>Servizi diretti forniti con proprie strutture</u> 4. Percentile 80: N/A 5. Percentile 95: N/A 6. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti entro il tempo massimo contrattualmente previsto:

		<p>N/A</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Servizi diretti con strutture di altro operatore:</u> 4. Percentile 80: 24 ore 5. Percentile 95: 90 ore 6. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti entro il tempo massimo contrattualmente previsto (impostato a 32 ore): 80%
<p>All.4: Tempo di risposta del servizio tramite operatore (rilevazione semestrale)</p>	<p>Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete di informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere all'operatore umano: 14" • Tempo medio di risposta alle chiamate entranti al netto dell'IVR: 20" • Percentuale delle chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 20": 80% • Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: <60" • Percentuale delle chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 20": 30%
<p>All.5: Addebiti contestati (rilevazione annuale)</p>	<p>La 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.</p>	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:</p> <p style="text-align: center;"><1%</p>

<p>All.6: Indisponibilità del servizio di accesso ad internet in dial-up (rilevazione semestrale)</p>	<p>Rapporto tra il tempo totale in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up ricevute nel periodo di rilevazione dell'indicatore ed il periodo di rilevazione stesso</p>	<p>N/A</p>
<p>All.7: Velocità di trasmissione dati (rilevazione semestrale)</p>	<p>Velocità di trasmissione di dati trasmessi tra un sito remoto in cui è posizionato un client e un server.</p>	<p>Profilo 7M/512K</p> <p>Banda minima in download (percentile 5 della velocità di trasmissione in download)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offerte con profilo nominale in download di 7168 Kbit/s: 20 Kbit/s <p>Banda minima in upload (percentile 5 della velocità di trasmissione in upload)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offerte con profilo nominale in upload di 512 Kbit/s: 20 Kbit/s <p>Banda massima in download (percentile 95 della velocità di trasmissione in download)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offerte con profilo nominale in download di 7168 Kbit/s: 6.5 Mbit/s <p>Banda massima in upload (percentile 95 della velocità di trasmissione in upload)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offerte con profilo nominale in upload di 512 Kbit/s: 480 Kbit/s <p>Profilo 20M/1M</p>

		<p>Banda minima in download (percentile 5 della velocità di trasmissione in download)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offerte con profilo nominale in download di 20480 Kbit/s: 100 Kbit/s <p>Banda minima in upload (percentile 5 della velocità di trasmissione in upload)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offerte con profilo nominale in upload di 384 Kbit/s: 200 Kbit/s <p>Banda massima in download (percentile 95 della velocità di trasmissione in download)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offerte con profilo nominale in download di 20480 Kbit/s: 15 Mbit/s <p>Banda massima in upload (percentile 95 della velocità di trasmissione in download)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offerte con profilo nominale in upload di 384 Kbit/s: 800 Kbit/s <hr/> <p style="text-align: center;">Profilo 30M/3M</p> <p>Banda minima in download (percentile 5 della velocità di trasmissione in download)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offerte con profilo nominale in download di 30Mb /s: 1.5 Mbit/s <p>Banda minima in upload (percentile 5 della velocità di trasmissione in upload)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offerte con profilo nominale in upload di 3 Mb/s: 1 Mbit/s <p>Banda massima in download (percentile 95 della velocità</p>
--	--	---

		<p>di trasmissione in download)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offerte con profilo nominale in download di 30 Mbit/s: 22 Mbit/s <p>Banda massima in upload (percentile 95 della velocità di trasmissione in download)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offerte con profilo nominale in upload di 3 Mbit/s: 2 Mbit/s <hr/> <p style="text-align: center;">Profilo 50M/10M</p> <p>Banda minima in download (percentile 5 della velocità di trasmissione in download)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offerte con profilo nominale in download di 50Mb/s: 1 Mbit/s <p>Banda minima in upload (percentile 5 della velocità di trasmissione in upload)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offerte con profilo nominale in upload di 10 Mb/s: 1 Mbit/s <p>Banda massima in download (percentile 95 della velocità di trasmissione in download)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offerte con profilo nominale in download di 30 Mbit/s: 40 Mbit/s <p>Banda massima in upload (percentile 95 della velocità di trasmissione in download)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offerte con profilo nominale in upload di 10 Mbit/s: 8 Mbit/s
--	--	---

<p>All.8: Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (rilevazione semestrale)</p>	<p>La percentuale di trasmissioni non andate a buon fine in upload e in download</p>	<p>Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata la prova.</p> <p>Upload:</p> <p>1. Tasso di insuccesso:<1%</p> <p>Download:</p> <p>1. Tasso di insuccesso:<1%</p>
<p>All.9: Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (rilevazione semestrale)</p>	<p>Il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)</p>	<p>Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)</p> <p>Ritardo massimo: 20ms</p>

All.10: Prestazioni fornite con l'offerta base	Note
Denominazione dell'offerta	Fontel xDSL/VoIP
Banda nominale	7M/384K
Indirizzi IP pubblici	1
Indirizzi IP privati	0
Indirizzi IP assegnati staticamente	0
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	1
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessun limite
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessun limite
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	Nessun limite
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Nessun limite
Disponibilità di meccanismi di QoS	Presente su offerte VoIP
Antivirus, firewall	Non presente
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla	Nessun limite
Assistenza tecnica	800920092
Numeri e indirizzi di assistenza	800920092
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (es. Dial-up POTS; Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, Wireless, quali 2G/3G, WiFi, satellitare)	Bitstream
Eventuali caratteristiche minime della rete dell'utente	Nessun limite
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	Si
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	Si
Idoneità a ricevere servizi Video	Si
Profilo di tariffazione (quali costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Profili sempre a progetto

All.10: Prestazioni fornite con l'offerta base	Note
Denominazione dell'offerta	Fontel xDSL/VoIP
Banda nominale	20M/1M
Indirizzi IP pubblici	1
Indirizzi IP privati	0
Indirizzi IP assegnati staticamente	0
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	1
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessun limite
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessun limite
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	Nessun limite
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Nessun limite
Disponibilità di meccanismi di QoS	Presente su offerte VoIP
Antivirus, firewall	Non presente
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	Nessun limite
Assistenza tecnica	800920092
Numeri e indirizzi di assistenza	800920092
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (es. Dial-up POTS; Dial-up ISND, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, Wireless, quali 2G/3G, WiFi, satellitare)	Bitstream
Eventuali caratteristiche minime della rete dell'utente	Nessun limite
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	Si
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	Si
Idoneità a ricevere servizi Video	Si
Profilo di tariffazione (quali costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Profili sempre a progetto

All.10: Prestazioni fornite con l'offerta base	Note
Denominazione dell'offerta	Fontel xDSL/VoIP
Banda nominale	30M/3M
Indirizzi IP pubblici	1
Indirizzi IP privati	0
Indirizzi IP assegnati staticamente	0
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	1
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessun limite
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessun limite
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	Nessun limite
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Nessun limite
Disponibilità di meccanismi di QoS	Presente su offerte VoIP
Antivirus, firewall	Non presente
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla	Nessun limite
Assistenza tecnica	800920092
Numeri e indirizzi di assistenza	800920092
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (es. Dial-up POTS; Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, Wireless, quali 2G/3G, WiFi, satellitare)	Bitstream
Eventuali caratteristiche minime della rete dell'utente	Nessun limite
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	Si
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	Si
Idoneità a ricevere servizi Video	Si
Profilo di tariffazione (quali costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Profili sempre a progetto

All.10: Prestazioni fornite con l'offerta base	Note
Denominazione dell'offerta	Fontel xDSL/VoIP
Banda nominale	50M/10M
Indirizzi IP pubblici	1
Indirizzi IP privati	0
Indirizzi IP assegnati staticamente	0
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	1
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessun limite
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Nessun limite
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	Nessun limite
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Nessun limite
Disponibilità di meccanismi di QoS	Presente su offerte VoIP
Antivirus, firewall	Non presente
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	Nessun limite
Assistenza tecnica	800920092
Numeri e indirizzi di assistenza	800920092
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (es. Dial-up POTS; Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, Wireless, quali 2G/3G, WiFi, satellitare)	Bitstream
Eventuali caratteristiche minime della rete dell'utente	Nessun limite
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	Si
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	Si
Idoneità a ricevere servizi Video	Si
Profilo di tariffazione (quali costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Profili sempre a progetto

Obiettivi di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center); (Delibera n. 79/09/CSP)

Indicatore	Misura	Obiettivi di qualità per l'anno 2017
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo (rilevazione semestrale)	Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo.	14''
Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta (rilevazione semestrale)	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	20''
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	80%
Tasso di risoluzione dei reclami (rilevazione semestrale)	Percentuale	50%

Napoli, 06 febbraio 2017