Telecom s.r.l.

Vendita installazione assistenza tecnica
sistemi di telecomunicazione
Sede Sociale: Via Bibbiena 40
50142 Firenze - Tel 0557322600 Fax 0557322381
www.telecomsrl.it

OBIETTIVI 2026
Telefonia vocale fissa (Delibera n. 254/04/CSP)

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale tlc	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. Percentile 95% del tempo di fornitura: ……..…….... **40 gg.** Percentile 99% del tempo di fornitura: ……..…… **65 gg.** Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: **99,6%**
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso ……**5 %**
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: …. .. ……. . **48 ore** Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: ……. **72 ore** Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: **95** %
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano" …….....**0 s**
	Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano) ……..**30 s**
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ……..…… **60%**
Fatture contestate	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: Fatture contestate ……. **2%**
Accuratezza della Fatturazione	La 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**: 1%**
Tempo di fornitura di carrier pre selection	Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso -Percentile 95% del tempo di fornitura: **7 gg**. -Percentile 99% del tempo di fornitura: **14 gg.**
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso in carrier pre selection	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso ……**3%**
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti in carrier pre selection	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: ……..…… **6 ore** Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: …… **12 ore**

Telecom s.r.l.

Vendita installazione assistenza tecnica
sistemi di telecomunicazione
Sede Sociale: Via Bibbiena 40
50142 Firenze - Tel 0557322600 Fax 0557322381
www.telecomsrl.it

Accesso ad internet da postazione fissa (Delibera n. 131/06/CSP e successive modifiche e integrazioni)

Tempo di attivazione del servizio	il 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. **Servizi su ADSL/FTTC/FTTH**: Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% 30 gg 99% 55 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 99,9% **Servizi su (S)HDSL**: Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% 60 gg 99% 80 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 85%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga ……1**0 %**
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: …. .. ……. **48 ore** Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: ……....**72 ore** Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:…….**95** %
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano" …….....**0 s**
	Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano) ……..**30 s**
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi …… **60%**
Addebiti contestati	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: Fatture contestate…….**2 %**