

**OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2014**
**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 TLC Telecomunicazioni srl per l'anno 2014 per i servizi di telefonia vocale fissa.

<b>Indicatori</b>	<b>Misure di qualità</b>	<b>Obiettivo 2014</b>
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	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.  Percentuale 95% del tempo di fornitura: Percentuale 99% del tempo di fornitura:  Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (42gg.):	  55 gg 80 gg  80%
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso:	10%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.  Percentuale 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentuale 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:  Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	  25 ore 72 ore  90%
<b>Fatture contestate</b>	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:	1.5%
<b>Accuratezza della Fatturazione</b>	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:	0,5%
<b>Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection</b>	Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.  -Percentuale 95% del tempo di fornitura -Percentuale 99% del tempo di fornitura	  5 gg 18 gg
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso in CPS</b>	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso:	2,5%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti in CPS</b>	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.  Percentuale 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentuale 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:  Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (72ore solari):	  22 ore 40 ore  90%



## TLC Telecomunicazioni s.r.l.

Via Solaro 27 – 04023 Formia (LT) - Cap. Sociale € 10.000 i.v. -  
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Latina al numero 158345  
C.F. e P.IVA: 02268530595 Tel. 0771266657 Fax. 0771321155  
Assistenza Clienti 800132824

### ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (Delibera n.131/06/CSP)

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità di TLC Telecomunicazioni per l'anno 2014 per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

Indicatori	Misure di qualità	Obiettivi 2014
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	<p>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.</p> <p>Ordini di prima attivazione rivolti ad un operatore del servizio di accesso a banda larga a internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.</p> <p>Percentuale 95% del tempo di fornitura: Percentuale 99% del tempo di fornitura: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: Tempo medio di fornitura:</p> <p>Ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di linee traslocate e su linee provenienti da altro operatore conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio di accesso ad Internet.</p> <p>Percentuale 95% del tempo di fornitura: Percentuale 99% del tempo di fornitura: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: Tempo medio di fornitura:</p>	<p>50 gg 100gg  90% 35 gg    55 gg 150gg  90% 35</p>
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	<p>Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga: Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.</p>	<p>10%</p>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.</p> <p>Percentuale 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentuale 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:</p>	<p>45 ore 100 ore   85%</p>
<b>Addebiti contestati</b>	<p>Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:</p> <p>Servizi di accesso ad internet a banda larga:</p>	<p>1%</p>

