

## OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2021

### 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 2021 per i servizi di telefonia vocale fissa.

Indicatori	Misure di qualità	Obiettivo 2019
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	<p>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.</p> <p>Percentuale 95% del tempo di fornitura: Percentuale 99% del tempo di fornitura:</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (42gg.):</p>	<p>15 gg 20 gg</p> <p>93%</p>
<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:	5%
<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>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>40 ore 60 ore</p> <p>90%</p>
<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:	minore di 1%
<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:	minore di 1%
<b>Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection</b>	<p>Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.</p> <p>-Percentuale 95% del tempo di fornitura -Percentuale 99% del tempo di fornitura</p>	<p>30 gg 50 gg</p>
<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:	1%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti in CPS</b>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</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 (72ore solari):</p>	<p>24 ore 45 ore</p> <p>95%</p>

**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 2021 per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

Indicatori	Misure di qualità	Obiettivi 2019
<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>40 gg            80gg            90%            35 gg</p> <p>55 gg            120gg            90%            30</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>5%</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>40 ore            60 ore</p> <p>90%</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>Minore di 1%</p>