

# Relazione sugli indicatori di Qualità dei Servizi di Accesso ad Internet forniti da Axera S.p.A da postazione fissa ANNO 2024

Il presente documento riporta un riepilogo di quanto rappresentato all'interno degli indicatori di qualità dei servizi di Accesso ad Internet forniti da Axera S.p.A. in base a quanto stabilito dall'art. 6 comma 1 b e c dell'allegato A (Regolamento) alla delibera 156/23/CONS ed in relazione agli allegati da 2 a 8 della medesima delibera.

Per ogni indicatore analizzato verranno riportati:

- la definizione dell'indicatore;
- le misurazioni effettuate;
- le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;
- i periodi di rilevazione;
- i sistemi informativi da cui i dati sono stati tratti;
- la struttura aziendale responsabilizzata per la rilevazione delle misurazioni;

## Allegato 2 “Reclami sugli addebiti”

### Definizione

Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo di riferimento e il totale delle fatture emesse nello stesso lasso di tempo.

**Unità di misura:** valore percentuale.

**Obiettivo prefissato per l'anno 2024:** 2%

**Risultato effettivamente raggiunto nell'anno 2024:** 0,03%

### Note esplicative

- Rilevazione censuaria – tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo.
- Si applica a tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.

### Periodi di rilevazione per la relazione annuale

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Sistema informativo di rilevazione:** CRM Axera – Sistema di Contabilità

**Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione:** Divisione Amministrazione Controllo e Finanza

## Allegato 3 “Accuratezza della fatturazione”

### Definizione

Percentuale di fatture contestate e ritenute valide che comportano un riaccredito al cliente tramite una fattura di rettifica o una nota di credito, rispetto al totale delle fatture emesse nello stesso periodo.

**Unità di misura:** valore percentuale.

**Obiettivo prefissato per l'anno 2024:** 1%

**Risultato effettivamente raggiunto nell'anno 2024:** 0,05%

### Note esplicative

- Rilevazione censuaria – sono considerate tutte le fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito, indipendentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, emesse nel periodo di osservazione.

### Periodi di rilevazione per la relazione annuale

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Sistema informativo di rilevazione:** CRM Axera – Sistema di Contabilità

**Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione:** Divisione Amministrazione Controllo e Finanza

## Allegato 4 “Tempo di attivazione del servizio”

### Definizione

Tempo, espresso in giorni solari, trascorso tra la ricezione di un ordine valido, conforme al contratto, e la piena disponibilità dei servizi richiesti per l'uso da parte del cliente.

### Misure

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;
- percentile<sup>1</sup> 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;
- percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;
- percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile;
- percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.

**Unità di misura:** per le misure a), b) e c) i giorni solari, per le misure d) ed e) i valori percentuali.

INDICATORE	Obiettivo prefissato	Risultato raggiunto
<i>Ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo</i>		
Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	30 gg	29,29 gg
Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	65 gg	64 gg
Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	75 gg	336 gg
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	100%	69,29%
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%	69,29%
<i>Ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</i>		
Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	30 gg	49,5 gg
Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	65 gg	180 gg
Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	75 gg	343 gg
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	100%	71,39%
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%	71,39%

### Note esplicative

- Rilevazione censuaria – tutti gli ordini validi la cui lavorazione è stata completata nel periodo di rilevazione considerato. Un servizio s'intende disponibile per l'uso quando è funzionante e quindi quando anche eventuali apparati installati dall'operatore presso il domicilio dell'utente sono funzionanti.
- Sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto, quali:
  - assenza del cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato;
  - rinvio richiesto dal cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura;
  - necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi.

### Periodo di rilevazione per la relazione annuale

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Sistema informativo di rilevazione:** CRM Axera – Delivery - Billing

**Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione:** Divisione Delivery & Assurance

<sup>1</sup> Il percentile 95% del tempo di fornitura<sup>1</sup> è il tempo massimo entro il quale sono effettuate le forniture del 95% delle richieste. Ovvero, il 95% delle forniture sono eseguite con un tempo non superiore al “percentile 95%”, mentre il rimanente 5% delle forniture sono eseguite con un tempo superiore al percentile 95%.

## Allegato 5 “Tasso di malfunzionamento”

### Definizione

Rapporto tra il numero di segnalazioni degli utenti per malfunzionamenti effettivi nel periodo considerato e la media mensile delle linee di accesso attive nello stesso intervallo di tempo.

### Misura

Tasso di malfunzionamento: rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado<sup>2</sup>, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso.

**Unità di misura:** valore percentuale.

**Obiettivo prefissato per l'anno 2024:** 10%

**Risultato effettivamente raggiunto nell'anno 2024:** 10,43%

### Note esplicative

- Rilevazione censuaria – raccolta di tutte le segnalazioni pervenute in ciascun periodo di rilevazione, escluse quelle relative ai malfunzionamenti non riscontrati, quali eventuali segnalazioni relative a guasti delle apparecchiature terminali d'utente.
- I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore di accesso come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete dell'operatore anche se installati nei locali dell'utente.
- Se per lo stesso malfunzionamento pervengono più segnalazioni, viene computata una singola segnalazione.

### Periodi di rilevazione per la relazione annuale

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Sistema informativo di rilevazione:** Trouble Ticketing CRM Axera

**Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione:** CNCA (Centro Nazionale Configuration Assurance)

---

<sup>2</sup> Per “degrado” si intende il decadimento nel tempo delle performance e/o delle condizioni di lavoro di un servizio rispetto ad una situazione precedente in cui lo stesso era stato caratterizzato con la misura di un set di parametri e dichiarato funzionante in modo soddisfacente.

## Allegato 6 “Tempo di riparazione dei malfunzionamenti”

### Definizione

Tempo intercorrente tra la segnalazione di un guasto da parte del cliente e la sua effettiva risoluzione.

### Misure

- tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti;
- percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;
- percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.

**Unità di misura:** per le misure a), b) e c) le ore comprese quelle non lavorative, per la misura d) il valore percentuale.

INDICATORE	Obiettivo prefissato	Risultato raggiunto
<i>Servizi forniti con proprie infrastrutture</i>		
Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	48 ore	125 ore
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48 ore	158 ore
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore	524 ore
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	99%	63,85%
<i>Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</i>		
Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	48 ore	130 ore
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48 ore	168 ore
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore	410 ore
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	99%	74,53%

### Note esplicative

- Rilevazione censuraria – raccolta di tutte le riparazioni completate in ciascun periodo di rilevazione indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti.
- I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete dell'operatore anche se installati nei locali dell'utente.
- Una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione deve essere considerata come una singola segnalazione di guasto. Se per lo stesso malfunzionamento pervengono più segnalazioni, viene computata una singola segnalazione.
- Sono esclusi i soli casi in cui la riparazione richieda un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non è dipendente dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto, quali a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali all'appuntamento concordato, b) rinvio richiesto dal cliente.
- Sono inclusi nella rilevazione soltanto i dati relativi ai servizi che prevedono un tempo standard di riparazione, ovvero forniti mediante contratti standard, mentre si escludono i dati relativi a servizi forniti sulla base di un accordo specifico per un tempo di riparazione più veloce o più lento rispetto a quelli previsti nei contratti standard.

### Periodi di rilevazione per la relazione annuale

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Sistema informativo di rilevazione:** Trouble Ticketing CRM Axera

**Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione:** CNCA (Centro Nazionale Configuration Assurance)

## Allegato 7 “Probabilità di fallimento della chiamata”

### Definizione

Percentuale di chiamate nazionali non andate a buon fine rispetto al numero totale di tentativi di chiamata effettuati nel periodo considerato.

### Misure

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali.

**Unità di misura:** Valore percentuale

### Misurazioni effettuate nell'anno 2024

Valori non rilevati: obbligatorietà dell'indicatore sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art.12, comma 8 del regolamento (allegato A, Delibera 156/23/CONS)

### Note

- Rilevazione censuaria su tutto il traffico uscente. Una chiamata non andata a buon fine è un tentativo di chiamata ad un numero valido, selezionato correttamente dopo il tono di invito a selezionare, in cui il chiamante non riceve, entro 30 secondi dalla ricezione dell'informazione di selezione da parte della rete, né il tono di chiamato occupato, né il tono di chiamata, né un segnale di risposta.

### Periodo di rilevazione per la relazione annuale

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Sistema informativo di rilevazione:** Centralino

**Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione:** CNCA

## Allegato 8 “Tempo di instaurazione della chiamata”

### Definizione

Tempo, in secondi, tra la ricezione dell’informazione di indirizzamento da parte della rete e la trasmissione al chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta.

### Misure

- Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali
- 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali

**Unità di misura:** secondi (con almeno due cifre decimali)

### Misurazioni effettuate nell’anno 2024

Valori non rilevati: obbligatorietà dell’indicatore sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all’art.12, comma 8 del regolamento (allegato A, Delibera 156/23/CONS)

### Note

- Rilevazione censuaria su tutto il traffico uscente.
- Le chiamate fallite devono essere escluse dalla misura.

### Periodo di rilevazione per la relazione annuale

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Sistema informativo di rilevazione:** Centralino

**Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione:** CNCA