

## STANDARD DI QUALITA' PREVISTI PER L'ANNO 2019 E PER IL SERVIZIO DI FONIA FISSA

Per l'anno 2018, Interplanet adotta i seguenti obiettivi di qualità:

- 1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale servizio di fonia fissa:
  - percentile 95% del tempo di fornitura: **< 70 gg**;
  - percentile 99% del tempo di fornitura: **<90 gg**.

Inoltre Interplanet si impegna a:

(i) completare almeno l' **80%** dei servizi forniti entro il tempo massimo contrattuale.

Il tempo massimo contrattuale per l'allacciamento del collegamento iniziale è di **90** giorni.

N.B.: Non sono imputabili ad Interplanet i casi in cui il ritardo sia riconducibile a cause a le estranee e/o alla mancanza dei presupposti tecnici di fattibilità contrattualmente specificati.

- 2) Tasso di malfunzionamento: obiettivo non superiore al **8%** dato dal rapporto tra le linee malfunzionanti ed il totale delle linee di accesso attivate.
- 3) Tempo di riparazione per malfunzionamenti:
  - Percentile 80% del tempo di riparazione: **<60** ore;
  - Percentile 95% del tempo di riparazione: **<120** ore.

Tempo massimo per la riparazione dei malfunzionamenti effettivi su rete Interplanet: **<60** ore.

Tempo massimo per la riparazione dei malfunzionamenti effettivi sulla rete Interplanet: è stabilito entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione (**60 ore** dalla segnalazione). Il predetto termine deve intendersi **sospeso il sabato ed i giorni festivi** (domenica e festività annuali) eventualmente successivi al giorno della segnalazione; in tal caso tornerà a decorrere dalle ore 00:01 del giorno successivo a quello che rappresenta l'ultimo giorno di sospensione dei termini.

- 4) Accuratezza della fatturazione (percentuale di fatturazioni contestate che risultano errate): obiettivo massimo **1%** del totale delle fatture emesse.
- 5) Tempo di fornitura della Carrier per selection: servizio non fornito.
- 6) Fatture contestate per chiamate verso servizi a sovrapprezzo: **nessuna**.
- 7) Tempo di risposta a reclami: T medio **20 gg.** - T max. **45 gg.** come da normativa.
- 8) Tempo di riconoscimento rimborsi automatico/indennizzi: **entro prima fatturazione utile o successive sino a compensazione.**

Indicatore	Fonte dati
Indicatore 1)	CRM InterPLANET (Delivery - Billing)
Indicatori 2) e 3)	Trouble Ticketing CRM InterPLANET (CNCA - Centro Nazionale Configuration Assurance)
Indicatore 4)	Centralino (CNCA)
Indicatore 5)	N/A
Indicatori 6), 7) e 8)	CRM InterPLANET (sistema di Contabilità - Divisione Amministrazione Controllo e Finanza)

STANDARD DI QUALITA' - RISULTATI RAGGIUNTI NELL'ANNO 2019 E PER IL SERVIZIO DI FONIA FISSA

- |   |   |
|---|---|
| 1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (T max. 90 gg.):                            |   |
| Percentile 95% del tempo di fornitura: <70 gg;  | non raggiunto (95,8)                              |
| Percentile 99% del tempo di fornitura: <90 gg;  | non raggiunto (134,7)                             |
| (i) fornire almeno l'80% dei servizi entro il tempo massimo contrattuale:                     | raggiunto (96,4%)                                 |
| 2) Tasso di malfunzionamento su linee di accesso: <8%:  | raggiunto (2,4%)                                  |
| 3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:   |   |
| Percentile 80% del tempo di riparazione: <60 ore;   | raggiunto (32,2)                                  |
| Percentile 95% del tempo di riparazione: <120 ore:  | raggiunto (66,9)                                  |
| 4) Accuratezza della fatturazione:  |   |
| Fatture contestate: <1,00% del totale fatture emesse:   | raggiunto (0,1%)                                  |
| 5) Tempo di fornitura della Carrier pre selection:  | Servizio non fornito                              |
| 6) % delle fatture contestate per chiamate a servizi a sovrapprezzo: nessuna                  | raggiunto (0,0%)                                  |
| 7) Tempo di risposta a reclami: <30 gg.   | Tempo medio 4 gg.<br>Trattazione entro SLA (100%) |
| 8) Tempo di riconoscimento rimborsi automatico/indennizzi: entro la prima fatturazione utile: | raggiunto   |

Indicatore	Fonte dati
Indicatore 1)	CRM InterPLANET (Delivery - Billing)
Indicatori 2) e 3)	Trouble Ticketing CRM InterPLANET (CNCA - Centro Nazionale Configuration Assurance)
Indicatore 4)	Centralino (CNCA)
Indicatore 5)	N/A
Indicatori 6)m 7) e 8)	CRM InterPLANET (istema di Contabilità - Divisione Amministrazione Controllo e Finanza)