

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere qui di seguito indicate in materia di "Qualità e Carte dei Servizi di Telecomunicazioni", ADR Tel rende disponibile la presente relazione con riferimento all'anno 2024 ai sensi del art. 10, comma primo della Delibera n. 179/03/C- SP sugli standard di qualità obbligatori e relativi risultati raggiunti in merito ai servizi di telefonia fissa (Delibera n. 254/04/CSP), di accesso ad internet da postazione fissa (Delibera n. 131/06/CSP e relativa modifica con la Delibera n. 244/08/CSP) e servizi telefonici di contatto (call center - Delibera n. 79/09/CSP).

Riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, disponibili sul sito internet all'indirizzo:
<https://www.adrtel.it/carta-dei-servizi>

SERVIZI DI TELEFONIA FISSA e INTERNET			
INDICATORE		OBIETTIVI	RISULTATI
1. Tempo di fornitura del collegamento iniziale L'indicatore evidenzia il 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.	<p>Servizi proprietari per i quali non sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte da centrale o da remoto.</p> <p>Percentile 95° del tempo di fornitura</p> <p>Percentile 99° del tempo di fornitura</p> <p>Servizi Proprietari per i quali è necessario l'intervento tecnico sul campo</p> <p>Percentile 95° del tempo di fornitura</p> <p>Percentile 99° del tempo di fornitura</p>		
	Percentile 95° del tempo di fornitura	20 giorni	7,6 giorni
	Percentile 99° del tempo di fornitura	20 giorni	7,92 giorni
	Servizi Proprietari per i quali è necessario l'intervento tecnico sul campo		
	Percentile 95° del tempo di fornitura	50 giorni	40 giorni
	Percentile 99° del tempo di fornitura	60 giorni	45 giorni
2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso L'indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi (causa del guasto effettivamente riconducibile a Convergenze) durante il periodo di osservazione e il numero medio delle linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.	Servizi Proprietari	30.00%	0,97%
3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti L'indicatore misura il tempo in ore (comprese quelle non lavorative) trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	<p>Servizi Proprietari</p> <p>Percentile 80° del tempo di riparazione</p> <p>Percentile 95° del tempo di riparazione</p>		
	Servizi Proprietari		
	Percentile 80° del tempo di riparazione	2,30 ore	2,27 ore
	Percentile 95° del tempo di riparazione	3 ore	2,09 ore
4. Tempi di risposta dei servizi tramite operatore* L'indicatore misura l'intervallo di tempo di risposta dell'operatore tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.	<p>Tempo medio di risposta</p> <p>Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 70 secondi</p>		
	Tempo medio di risposta	70 secondi	40 secondi
	Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 70 secondi	92.00%	95.00%
5. Fatture contestate* L'indicatore misura la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma ritenuta valida dall'operatore) rispetto al numero fatture emesse nello stesso periodo.		3%	1%
6. Accuratezza della fatturazione* La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate, sul totale delle fatture emesse, che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse.		3%	1%