

Resoconto parametri di qualità anno 2024

Gentile Cliente,
ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con le Delibere n. 156/23/CONS (Qualità e Carte dei Servizi di accesso a internet da postazione fissa) e n. 179/03/CSP (Direttiva Generale in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni), si comunicano i risultati di qualità raggiunti nell'anno 2024 per gli indicatori previsti rispetto agli obiettivi prefissati.

INDICATORE	Obiettivo prefissato	Risultato raggiunto
RECLAMI SUGLI ADDEBITI - (allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	2%	0,03%
ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE - (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	1%	0,05%
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO - (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)		
<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%
TASSO DI MALFUNZIONAMENTO - (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	10%	10,43%
TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI - (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)		
<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%
PROBABILITA' DI FALLIMENTO DELLA CHIAMATA - (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	vedi nota	vedi nota
TEMPO DI INSTAURAZIONE DELLA CHIAMATA - (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	vedi nota	vedi nota
Nota		
Obbligatorietà dell'indicatore sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art.12, comma 8 del regolamento (allegato A, Delibera 156/23/CONS)		

Indicatore	Fonte Dati
Allegato 4	CRM Axera (Delivery - Billing)
Allegati 5 e 6	Trouble Ticketing CRM Axera (CNCA - Centro Nazionale Configuration Assurance)
N/A	Centralino (CNCA)
Allegati 2 e 3	CRM Axera (Sistema di Contabilità - Divisione Amministrazione, Controllo e Finanza)

Ricordiamo che tutte le informazioni relative alla Carta dei Servizi sono disponibili sul sito internet <https://www.axera.it/carta-dei-servizi/>



Axera S.p.A.

Telecomunicazioni e Soluzioni ICT
www.axera.it - 800 037 400

VICENZA

Via Enrico Fermi, 235/249

DUEVILLE (VI)

Via Marosticana, 279

MONTECCHIO MAGGIORE (VI)

Via Madonnetta, 215

SAN BONIFACIO (VR)

Località Crosaron 18/C