

**Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi forniti
da Tiscali su rete fissa**

ANNO 2025

Il documento riporta gli indicatori di qualità del servizio FWA fornito da Tiscali con il marchio Linkem, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 156/23/CONS.

Per ogni indicatore sono riportati:

- ✓ le misure effettuate;
- ✓ gli obiettivi per il 2025 fissati in relazione a ciascuna misura;
- ✓ i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre (per quegli indicatori per i quali la delibera 156/23/CONS prevede anche i consuntivi semestrali) e all'intero anno 2025;
- ✓ la definizione dell'indicatore;
- ✓ le note esplicative di come sono rilevate le misure;
- ✓ i periodi di rilevazione.

Reclami sugli addebiti

Indicatore	Misure	Obiettivi 2025	Consuntivi 2025
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1%	0,62%
	Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse		

Definizione

La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Note

- si applica a tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa
- rilevazione dei dati censuaria: sono presi in considerazione tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo. Nel caso di fattura unica per servizi fissi e mobili, il reclamo sarà conteggiato se relativo ai servizi di rete fissa o se non sia possibile individuare il servizio a cui si riferisce.

Periodi di rilevazione

- Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Accuratezza della fatturazione

Indicatore	Misure	Obiettivi 2025	Consuntivi 2025
Accuratezza della fatturazione	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate 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 nello stesso periodo	1,20%	0,49%

Definizione

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate 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 nello stesso periodo.

Note

- si applica a tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa;
- rilevazione dei dati censuaria: sono prese in considerazione 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

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Tempo di attivazione del servizio

Indicatore	Misure		Obiettivi 2025	1° sem. 2025	2° sem. 2025	Consuntivi 2025
Tempo di attivazione del servizio	Rapporto a) ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	n/a			
		Percentile 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				
		Numero dei contratti completati				
	Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	n/a	n/a	n/a	n/a
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	40 gg	31 gg	30 gg	33 gg
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	60 gg	88 gg	66 gg	71 gg
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	n/a	n/a	n/a	na
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97%	80%	92,66%	89,08%
		Numero dei contratti completati	n/a	n/a	n/a	n/a

Definizione

Il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.

Note

- si applica a tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa;
- le rilevazioni sono censuarie: sono presi in considerazione 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.

Periodi di rilevazione

- 1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno
- 2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre
- Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Tasso di malfunzionamento

Indicatore	Misure	Obiettivi 2025	1° sem. 2025	2° sem. 2025	Consuntivi 2025
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	8%	18%	12,51%	15,26%

Definizione

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Note

- si applica a tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa;
- le rilevazioni sono censuarie: sono prese in considerazione 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.
- 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.

Periodi di rilevazione

- 1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno
- 2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre
- Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Indicatore	Misure		Obiettivi 2025	1° sem. 2025	2° sem. 2025	Consuntivi 2025
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Rapporto a) :servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	n/a	n/a	n/a	n/a
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	n/a	n/a	n/a	n/a
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	n/a	n/a	n/a	n/a
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	n/a	n/a	n/a	n/a
	Rapporto b): servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	n/a	65	n/a	n/a
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	30	48 ore	384 ore	216 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	100	310 ore	1.800 ore	1.055 ore
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	n/a	n/a	n/a	n/a

Definizione

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione

Note

- si applica a tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa;
 - le rilevazioni sono censuarie: sono considerate tutte le riparazioni completate in ciascun periodo di rilevazione indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti. La misura viene eseguita raccogliendo tutte le segnalazioni pervenute, escluse quelle relative ai malfunzionamenti non riscontrati, quali eventuali segnalazioni relative a guasti delle apparecchiature terminali d'utente o guasti della rete dell'operatore interconnesso;
- 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, va computata una singola segnalazione;

Periodi di rilevazione

- 1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno
- 2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre
- Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Probabilità di fallimento della chiamata

Indicatore	Misure	Obiettivi 2025	1° sem. 2025	2° sem. 2025	Consuntivi 2025
Probabilità di fallimento della chiamata	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali				

Definizione

Rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale.

N.B. l'obbligatorietà dell'indicatore è sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del REGOLAMENTO IN MATERIA DI QUALITÀ E CARTE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI DA POSTAZIONE FISSA (allegato A alla delibera n. 156/23/CONS).

Note

- si applica ai servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico;
- le rilevazioni sono censuarie: è preso in considerazione tutto il traffico uscente, con riferimento alle chiamate nazionali;
- 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

- 1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno
- 2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre
- Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Tempo di instaurazione della chiamata

Indicatore	Misure	Obiettivi 2025	1° sem. 2025	2° sem. 2025	Consuntivi 2025
Tempo di instaurazione della chiamata	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali				
	95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali				

Definizione

L'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta.

N.B. l'obbligatorietà dell'indicatore è sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del REGOLAMENTO IN MATERIA DI QUALITÀ E CARTE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI DA POSTAZIONE FISSA (allegato A alla delibera n. 156/23/CONS).

Note

- si applica ai servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico;
- le rilevazioni sono censuarie: è preso in considerazione tutto il traffico uscente;
- le chiamate fallite sono escluse dalla misura.

Periodi di rilevazione

- 1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno
- 2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre
- Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre