



***Relazione sugli indicatori di qualità  
dei servizi di telefonia vocale su rete  
fissa di Iliad Italia S.p.A.***

**ANNO 2023**



Il presente documento riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di telefonia vocale su rete fissa di Iliad Italia S.p.A.**, in base a quanto stabilito dalla delibera 179/03/CSP e dalla delibera 254/04/CSP.

Per ogni indicatore sono riportati:

- le misure effettuate;
- gli obiettivi per il 2023 fissati per ciascuna misura;
- i consuntivi relativi al I semestre e al II semestre (per quegli indicatori per i quali le delibere prevedono anche i consuntivi semestrali), nonché all'intero anno 2023;
- la definizione dell'indicatore;
- le note esplicative di come sono rilevate le misure;
- i periodi di rilevazione.



## Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo I sem. 2023	Consuntivo II sem. 2023	Consuntivo 2023
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura	80 giorni	25 giorni	37 giorni	33 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	90 giorni	60 giorni	71 giorni	68 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con l'utente	99,4%	99,7%	99,6%	99,7%

### Definizione

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.

### Note

- per "Percentile 95% (o 99%) del tempo di fornitura" si intende il numero di giorni entro cui è stato soddisfatto il 95% (o il 99%) delle richieste;
- le rilevazioni sono censuarie: sono presi in considerazione tutti gli ordini validi pervenuti nel periodo di rilevazione;
- il servizio si intende disponibile per l'uso quando è funzionante;
- sono esclusi i giorni inerenti a fasi del processo di attivazione che non dipendono dalla volontà di Iliad (assenza dell'utente all'appuntamento concordato; inaccessibilità dei locali; rinvio richiesto dall'utente; necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o soggetti terzi).

### Periodi di rilevazione

I semestre = dal 1° gennaio al 31 giugno

II semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre



## Tasso di malfunzionamenti per linee di accesso

Indicatore	Misure	Obiettivo	Consuntivo I sem. 2023	Consuntivo II sem. 2023	Consuntivo 2023
<b>Tempo di malfunzionamenti per linea di accesso</b>	- Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	7%	0,80%	0,63%	0,70%

### Definizione

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

### Note

- la rilevazione è censuaria: sono prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi, pervenute nel periodo di rilevazione;
- 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 sono escluse le segnalazioni relative a guasti causati dal cliente stesso, da enti terzi rispetto all'operatore e i suoi partner, o dovute a problematiche non prevedibili o evitabili (cause di forza maggiore, come calamità naturali);
- a fronte di più segnalazioni riguardanti uno stesso guasto viene computata sola la prima segnalazione.

### Periodi di rilevazione

I Semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

II semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre



## Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Indicatore	Misure	Obiettivo	Consuntivo I sem. 2023	Consuntivo II sem. 2023	Consuntivo 2023
tempo di riparazione dei malfunzionamenti	percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	36 ore	35 ore	35 ore	35 ore
	Percentile del 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	90 ore	66 ore	66 ore	66 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90 %	97,00 %	97,00 %	97,00 %

### Definizioni

Il tempo, misurato in ore solari, trascorso tra la segnalazione da parte dell'utente di un malfunzionamento effettivo e la relativa riparazione.

### Note

- per "Percentile 80% (o 95%) dei tempi di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è stato riparato l'80% (o il 95%) dei malfunzionamenti;
- la rilevazione è censuaria: sono prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi, pervenute nel periodo di rilevazione;
- 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'utenti;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti dal cliente stesso, da enti terzi rispetto all'operatore e i suoi partner o dovute a problematiche non prevedibili ed evitabili (cause di forza maggiore, come calamità naturali);
- sono esclusi, nel conteggio delle tempistiche, i tempi di ritardo dovuti al cliente stesso, per indisponibilità o irreperibilità;
- Orario di ricezione delle segnalazioni di malfunzionamenti: i malfunzionamenti vengono presi in carico da iliad negli orari 8-22 7/7 ma ai fini del calcolo delle tempistiche di gestione vengono esclusi i giorni di sabato e domenica, oltre che i festivi;
- a fronte di più segnalazioni riguardanti uno stesso guasto viene computata sola la prima segnalazione.



**Periodi di rilevazione**

I Semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

II semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre



## Fatture contestate

Indicatore	Misure	Obiettivo	Consuntivo 2023
<b>Fatture contestate</b>	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,2 %	0,24%

### Definizioni

La percentuale di fatture reclamate nel periodo di rilevazione rispetto al numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.

### Note

Si considerano ai fini della rilevazione tutti i reclami ricevuti nel periodo di rilevazione con riferimento al numero di fatture emesse durante tale periodo.

### Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre



## Accuratezza della fatturazione

Indicatore	Misure	Obiettivo	Consuntivo 2023
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,3 %	0,03 %

### Definizione

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi all'utente (mediante accredito fatto su una fattura successiva, oppure mediante l'annullamento della/e fattura/e errata/e e l'emissione di nuova/e fattura/e o, infine, mediante l'emissione di nota/e di credito) rispetto al numero totale di fatture emesse nel periodo di rilevazione.

### Note

- al numeratore si considerano tutti i reclami di telefonia vocale tradizionale fondati, per i quali è stato emesso un riaccredito degli importi all'utente o emessa nota di credito, ricevuti nel periodo di rilevazione;
- non si considerano le fatture di rettifica o le note di credito riguardanti addebiti per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti su numerazioni assegnate ad altri operatori;
- al denominatore si considerano tutte le fatture emesse nel periodo di rilevazione. .

### Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre