

**REALZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PER L'ANNO 2016**
**TELEFONIA VOCALE FISSA (Delibera n. 254/04/CSP)**

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.254/04/CSP e successivi emendamenti, riportiamo la relazione sull'andamento della Qualità di Next.it per l'anno 2016 per i servizi di telefonia vocale fissa.

INDICATORE	MISURE DI QUALITÀ	OBIETTIVO 2016	RISULTATO 2016
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	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. Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (180 gg.):	30 gg 60 gg 90 %	27 gg 45 gg 96 %
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso: Servizio diretto con strutture di altro operatore: Servizio indiretto in modalità CPS	15 % 4%	13 % 1,5 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Servizio indiretto con strutture di altri operatori: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (72 ore): Servizio indiretto in modalità CPS: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (72 ore):	20 ore 50 ore 90 % 20 ore 50 ore 90 %	13 ore 35 ore 95 % 12 ore 24 ore 96 %
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Tempo trascorso tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto. Tempo medio di risposta in secondi: Percentuale di chiamate in cui il tempo medio di risposta è inferiore a 20 secondi:	31 secondi 50 %	25 secondi 58 %
Fatture contestate	Percentuale di fatture per cui l'utente ha avanzato reclami:	3 %	1 %
Accuratezza della fatturazione	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	10 %	12 %
Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection	Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso. Percentile 95% del tempo di fornitura Percentile 99% del tempo di fornitura	10 gg 20 gg	1 gg 24 gg

**REALIZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PER L'ANNO 2016**

**ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (Delibera n. 131/06/CSP)**

*Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 131/06/CSP e successivi emendamenti, riportiamo la relazione sull'andamento della Qualità di Next.it per l'anno 2016 per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa.*

INDICATORE	MISURE DI QUALITÀ	OBIETTIVO 2016	RISULTATO 2016
Tempo di attivazione del servizio	<p>Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente. Ordini di prima attivazione rivolti ad un operatore del servizio di accesso a banda larga a internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura:            Percentile 99% del tempo di fornitura:            Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:            Tempo medio di fornitura:</p>	<p>30 gg            45 gg            85 %            28 gg</p>	<p><i>40 gg</i>  <i>55 gg</i>  <i>83 %</i>  <i>38 gg</i></p>
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso:	10 %	<i>9 %</i>
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti            Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:            Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (72 ore):</p>	<p>20 ore            30 ore            95 %</p>	<p><i>16 ore</i>  <i>25 ore</i>  <i>95 %</i></p>
Addebiti contestati	<p>Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p> <p>Servizi di accesso ad internet a banda larga:</p>	0,5 %	<i>0,6 %</i>