Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2024

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere qui di seguito indicate in materia di "*Qualità e Carte dei Servizi di Telecomunicazioni*", si trasmette la presente relazione con riferimento all'anno 2024 ai sensi dell'art. 10 comma primo della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi ai risultati raggiunti per i servizi da postazione fissa (Delibera n. 156/23/CONS).

Alida srl rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo www.alida.it/indicatori

***

1. *Reclami sugli addebiti* (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 1,4 %

Risultato:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 1,2 %

2. *Accuratezza della fatturazione* (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

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%

Risultato:

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%

3. *Tempo di attivazione del servizio* (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)

Alida srl
P.I. 01579200765
Tel: 800.983.888 | fax: +39 0971 1895168
Sede Legale V. Tora, 23 – 85100 Potenza (PZ)
Sede Operativa V. Tora, 23 – 85100 Potenza
www.alida.it

alida srl: Il Cliente si impegna a mantenere riservate le informazioni relative al presente documento e a non divulgarle senza preventiva, esplicita autorizzazione dell'autore.

3.1 Rapporto a) ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo

Obiettivo:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 3 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 4 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 4,5 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 98%.
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 96 %
- Numero dei contratti completati: 250

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 3 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 4 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 4,5 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 97.5 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 96 %
- Numero dei contratti completati: 208

3.2 Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo

Obiettivo:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 9,35 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 32 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 45 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 97 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto:

alida srl: Il Cliente si impegna a mantenere riservate le informazioni relative al presente documento e a non divulgarle senza preventiva, esplicita autorizzazione dell'autore.

96 %

- Numero dei contratti completati: 200

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 9,35 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 32 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 45 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 97 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 96 %
- Numero dei contratti completati: 178

3.3. Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC: n.a.
3.4 Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center: n.a.

4. *Tasso di malfunzionamento* (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

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 5 %.

Risultato:

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 4 %.

5. *Tempo di riparazione dei malfunzionamenti* (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)

5.1 Servizi forniti con proprie strutture

Obiettivo:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: n.a. ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: n.a. ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: n.a. ore

alida srl: Il Cliente si impegna a mantenere riservate le informazioni relative al presente documento e a non divulgarle senza preventiva, esplicita autorizzazione dell'autore.

- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: n.a. %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: n.a. ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: n.a. ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: n.a. ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: n.a. %.

5.2 Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore

Obiettivo:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 26 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99 %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 14 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 18 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99 %.

6. *Probabilità di fallimento della chiamata* (Allegato 7 alla Delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali 24 %

Risultato:

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali 20 %

7. Tempo di instaurazione della chiamata *(Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)*

alida srl: Il Cliente si impegna a mantenere riservate le informazioni relative al presente documento e a non divulgarle senza preventiva, esplicita autorizzazione dell'autore.

Obiettivo:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: 2,42 s
95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: 6 s

Risultato:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: 2 s
95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: 4 s

Alida srl
P.I. 01579200765
Tel: 800.983.888 | fax: +39 0971 1895168
Sede Legale V. Tora, 23 – 85100 Potenza (PZ)
Sede Operativa V. Tora, 23 – 85100 Potenza
www.alida.it

alida srl: Il Cliente si impegna a mantenere riservate le informazioni relative al presente documento e a non divulgarle senza preventiva, esplicita autorizzazione dell'autore.