Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale forniti da HELLOTEL su rete fissa

ANNO 2025

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di telefonia vocale** forniti da HELLOTEL su rete fissa, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 254/04/CSP.

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 254/04/CSP prevede anche i consuntivi semestrali) **e all'intero anno 2025**;
- **i consuntivi annuali disaggregati per singola regione amministrativa** (per quegli indicatori per i quali la delibera 254/04/CSP ne prevede il dettaglio territoriale);
- **la definizione dell'indicatore;**
- **le note esplicative di come sono rilevate le misure;**
- **i periodi di rilevazione.**

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

Indicatore	Misure	Obiettivi 2025	Consuntivi 1° sem. 2025	Consuntivi 2° sem. 2025	Consuntivi 2025
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	- Percentile 95% del tempo di fornitura	10 giorni	9 giorni	9 giorni	9 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	18 giorni	10 giorni	10 giorni	10 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	97,5 %	99,4 %	99,3 %	99,4 %

Altre informazioni:
- **Orario di ricezione delle richieste di attivazione del servizio nell'anno di riferimento:** tutti i giorni dalle 9,30 alle 12,30 e dalle 15,00 alle 18,00

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 casi in cui l'eventuale ritardo rispetto alla data concordata non dipende dalla volontà di HELLOTEL (assenza del cliente all'appuntamento concordato; inaccessibilità dei locali; rinvio richiesto dal cliente; necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o soggetti terzi);
- nei casi in cui non è stata concordata una data con il cliente, per data concordata si assume quella relativa al termine contrattuale (10 giorni solari).

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 per linea di accesso

Indicatore	Misura	Obiettivi 2025	Consuntivi 1° sem. 2025	Consuntivi 2° sem. 2025	Consuntivi 2025
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	- Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	9,6 %	5,8 %	5,7 %	5,8 %

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Indicatore	Misure	Obiettivi 2025	Consuntivi 1° sem. 2025	Consuntivi 2° sem. 2025	Consuntivi 2025
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	– Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	42 ore	41 ore	37 ore	39 ore
	– Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	75 ore	62 ore	52 ore	54 ore
	– Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92,5 %	99,0 %	99,6 %	99,3 %

Percentuale di telefoni pubblici a pagamento in servizio

NA

Fatture contestate

Indicatore	Misura	Obiettivi 2025	Consuntivi 2025
Fatture contestate	– Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,05 %	0,02 %

Accuratezza della fatturazione

Indicatore	Misura	Obiettivi 2025	Consuntivi 2025
Accuratezza della fatturazione	– Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,05 %	0,01 %

Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti

Indicatore	Misure		Consuntivi 1° sem. 2025	Consuntivi 2° sem. 2025	Consuntivi 2025
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	**Definizione 1)** – Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"		12 sec.	15 sec.	14 sec.
	Definizione 2) – Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti		20 sec.	21 sec.	25 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi		85,8 %	84,3 %	88,5 %