

Per l'anno **2021** vengono adottati i seguenti obiettivi di qualità:

- 1) Telemar si impegna a completare almeno l'80% dei servizi forniti entro il tempo massimo contrattuale.
- 2) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale servizio di fonia fissa:
 - Percentile 95% del tempo di fornitura: < 50 gg;
 - Percentile 99% del tempo di fornitura: <60 gg.

Il tempo massimo contrattuale per l'allacciamento del collegamento iniziale è di 60 giorni.

N.B.: Non sono imputabili a Telemar i casi in cui il ritardo sia riconducibile a cause a le estranee e/o alla mancanza dei presupposti tecnici di fattibilità contrattualmente specificati.

- 3) Tasso di malfunzionamento: obiettivo non superiore al 8% dato dal rapporto tra le linee malfunzionanti ed il totale delle linee di accesso attivate.
- 4) Tempo di riparazione per malfunzionamenti:
 - Percentile 80% del tempo di riparazione: <60 ore;
 - Percentile 95% del tempo di riparazione: <80 ore.

Tempo massimo per la riparazione dei malfunzionamenti effettivi su rete Telemar: <60 ore.

Tempo massimo per la riparazione dei malfunzionamenti effettivi sulla rete Telemar: è stabilito entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione (60 ore dalla segnalazione). Il predetto termine deve intendersi sospeso il sabato ed i giorni festivi (domenica e festività annuali) eventualmente successivi al giorno della segnalazione; in tal caso tornerà a decorrere dalle ore 00:01 del giorno successivo a quello che rappresenta l'ultimo giorno di sospensione dei termini.

- 5) Accuratezza della fatturazione (percentuale di fatturazioni contestate che risultano errate): obiettivo massimo 1% del totale delle fatture emesse.
- 6) Tempo di fornitura della CPS (*Carrier pre-selection*): servizio non presente.
- 7) Fatture contestate per chiamate verso servizi a sovrapprezzo: nessuna.
- 8) Tempo di risposta a reclami: T medio 20 gg. – T max. 45 gg. come da normativa.
- 9) Tempo di riconoscimento rimborsi automatico/indennizzi: entro prima fatturazione utile o successive sino a compensazione.

Indicatore	Fonte dati
Indicatore 1)	Piattaforma gestionale Telemar
Indicatori 2) e 3)	Ticketing System Telemar
Indicatore 4)	Centralino (Innovaphone)
Indicatore 5)	N/A
Indicatori 6), 7) e 8)	Sistema di Contabilità Amministrazione Telemar