

Resoconto qualita Telefonia Vocale Fissa - aggiornamento Trenove

Operatore: Trenove s.r.l.

Fonte valori: consuntivo tecnico di rete disponibile per i servizi di telefonia vocale fissa.

Criterio

Alla data di predisposizione del presente documento, Trenove riporta i valori tecnici puntuali del consuntivo di rete disponibile, applicabile ai servizi erogati sulla rete utilizzata.

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

Servizio	T1 95%	T2 99%	Tempo contrattuale T3	Entro T3
Servizio voce fisso	55,5 giorni	87,5 giorni	45 giorni	91,5%

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Servizio	Valore rilevato
Servizio voce fisso	0,16%

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Servizio	T1 80%	T2 95%	Tempo contrattuale T3	Riparazioni entro T3
Servizio voce fisso	40 ore	131 ore	72 ore	97%

Tempi di risposta dei servizi tramite operatore

Indicatore	Valore
Tempo medio di risposta	6 secondi
Chiamate con risposta entro 20 secondi	91%

Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore

Indicatore	Valore
Tempo medio di risposta	9 secondi
Chiamate con risposta entro 20 secondi	91%

Fatturazione

Indicatore	Valore
Fatture contestate	0,6%
Accuratezza della fatturazione	0,45%

Nota

Il presente documento riporta i valori tecnici di riferimento utilizzati da Trenove per la rendicontazione della qualita del servizio voce.