

**Relazione annuale contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi effettivi risultati raggiunti per l'anno 2023 da Blunova S.r.l. (delibera n. 254/04/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa).**

Blunova S.r.l. individua i seguenti indicatori di qualità, che si riferiscono al complesso dei servizi erogati, ed i relativi effettivi risultati raggiunti nel periodo di rilevazione dei dati dal 01/01/2023 al 31/12/2023.

- **Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (Allegato 1 alla delibera n. 254/04/CSP)**  
Relativamente al tempo 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, per il servizio diretto con proprie strutture i risultati raggiunti sono i seguenti:
  - percentile 95° del tempo di fornitura: 7 giorni
  - percentile 99° del tempo di fornitura: 15 giorni
- **Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (Allegato 2 alla delibera n. 254/04/CSP)**  
Relativamente al rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo, il tasso di malfunzionamento per il servizio diretto, fornito con proprie strutture, è dello 0,01%.
- **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3 alla delibera n. 254/04/CSP)**  
Relativamente al tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e la relativa eliminazione, per il servizio diretto con proprie strutture i risultati raggiunti sono i seguenti:
  - percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 1 ora
  - percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 24 ore
- **Tempo di risposta dei servizi tramite operatore (Allegato 6 alla delibera n. 254/04/CSP)**  
Relativamente all'intervallo di tempo 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, i risultati raggiunti sono i seguenti:
  - Il tempo medio di risposta alle chiamate entranti è di 45 secondi.
  - La percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi è del 30%.
  - Il metodo di rilevazione utilizzato è censuario: tutte le chiamate entranti a servizi tramite operatore nel periodo di campionamento.
- **Fatture contestate (Allegato 10 alla delibera n. 254/04/CSP)**
  - La percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo, per operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori, è dello 0%.
  - La percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo, per operatori che non forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori, è dello 0%.
- **Accuratezza della fatturazione (Allegato 11 alla delibera n. 254/04/CSP)**  
La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo è dello 0%.

Ragusa, 21/06/2024

Blunova S.r.l.