

Standard e obiettivi dei servizi offerti

Anno 2022

NHM srl

Indice

GLI STANDARD DI QUALITÀ.....	3
STANDARD GENERALI	3
<i>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale.....</i>	<i>3</i>
<i>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso.....</i>	<i>4</i>
<i>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti.....</i>	<i>4</i>
<i>Tempo di risposta del servizio tramite operatore (numero 800.035.404).....</i>	<i>4</i>
<i>Fatture contestate.....</i>	<i>4</i>
<i>Accuratezza della fatturazione.....</i>	<i>5</i>
<i>Velocità minima di trasmissione dati.....</i>	<i>5</i>
<i>Tasso di insuccesso nella trasmissione dati.....</i>	<i>5</i>
<i>Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione.....</i>	<i>5</i>
<i>Tasso di perdita dei pacchetti.....</i>	<i>6</i>
STANDARD SPECIFICI.....	6
<i>Tempo di attivazione dei servizi NHM.....</i>	<i>6</i>
<i>Tempo massimo di riparazione dei malfunzionamenti.....</i>	<i>6</i>
<i>Tempo massimo di risposta ai reclami di fatturazione</i>	<i>6</i>
<i>Tempo di rimborso sui reclami di fatturazione.....</i>	<i>7</i>
<i>Tempo massimo di risposta ai reclami del Cliente</i>	<i>7</i>
PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE	8

Gli Standard di Qualità

NHM fornisce servizi di comunicazioni elettroniche a valore aggiunto al pubblico a cui possono accedere gli utenti della rete pubblica fissa. NHM considera la qualità dei servizi offerti l'obiettivo principale da perseguire.

NHM indica una serie di parametri ed indicatori di qualità che s'impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. NHM garantisce annualmente il perseguimento di determinati obiettivi sulla base di standard generali e specifici.

Gli Standard di Qualità individuati nella Carta dei Servizi si suddividono in Standard Generali e Standard Specifici. Gli Standard Generali si riferiscono al complesso delle prestazioni, gli Standard Specifici si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese al Cliente, che può direttamente verificarne il rispetto.

Di seguito sono indicati gli indicatori di qualità previsti per il servizio di telefonia vocale fissa (del. 254/04/CSP) e per il servizio di accesso ad internet da postazione fissa (del. 131/06/CSP, 244/08/CSP, 151/12/CONS e del. 656/14/CONS).

Gli indicatori riguardano principalmente:

- i servizi di telefonia vocale fissa;
- i servizi di assistenza telefonica;
- i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

Standard Generali

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

Definito come 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 (allegato 1 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 1 della delibera 131/06/CSP). NHM per i servizi diretti integrati voce e dati forniti con strutture di altri operatori, ovvero per i servizi forniti al Cliente tramite la propria rete o tramite un doppino d'utente disaggregato (ULL), fissa come valori obiettivo annuali per tutti gli ordini sottoscritti nell'anno:

- Percentile 95% del tempo di fornitura: entro 25 giorni solari;
- Percentile 99% del tempo di fornitura: entro 50 giorni solari;
- Percentuale di ordini validi entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99%.

L'indicatore si riferisce al servizio che viene fornito in modalità integrata voce e dati, sono esclusi dal calcolo dell'indicatore i tempi tecnici imputabili alla portabilità del numero. Il tempo di fornitura include i tempi di fornitura delle connettività, i tempi di collaudo degli apparati e di attivazione delle linee. Gli obiettivi relativi a tale indicatore non tengono conto degli eventuali ritardi generati dal Fornitore o di un diverso termine concordato con il Cliente.

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Definito come il rapporto tra il numero delle segnalazioni 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 (allegato 2 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 2 della delibera n. 131/06/CSP). NHM si impegna a mantenere come valori obiettivo annuali tale rapporto:

- sotto il 5% per i servizi diretti integrati voce/dati, forniti con strutture di altri operatori.

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Definito come il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (allegato 3 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 3 della delibera n. 131/06/CSP). NHM si impegna, come valori obiettivo annuali, a risolvere i malfunzionamenti effettivi (intesi solo come quelli riscontrati da NHM come pertinenti alla parte di rete di propria competenza o dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di NHM, anche installati presso la sede del Cliente):

- Percentile 85% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 18 ore lavorative;
- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 48 ore lavorative;
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99%.

Sono esclusi dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le ipotesi di caso fortuito o forza maggiore, quali a titolo esemplificativo: calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a NHM.

Tempo di risposta del servizio tramite operatore (numero 800.035.404)

Definito come l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde al Cliente per fornire il servizio richiesto (allegato 5 della delibera n. 254/04/CSP e 4 allegato della delibera n. 131/06/CSP). NHM fissa come valori obiettivo:

- tempo di navigazione IVR uguale a 0;
- tempo medio di risposta su tutte le chiamate inferiore a 10 secondi;
- tempo di risposta sul 85% delle chiamate inferiore a 20 secondi.

Fatture contestate

Questo indicatore misura la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo (allegato 10 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 5 della delibera n. 131/06/CSP). NHM si pone come obiettivo:

- percentuale di contestazioni inferiore al 2%.

Accuratezza della fatturazione

Questo indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazioni relative al servizio di telefonia vocale riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo (allegato 11 della delibera n. 254/04/CSP). NHM, impegnandosi a porre in essere tutti i controlli necessari a tale scopo, si pone come obiettivo:

- percentuale di errori inferiore allo 1,2%.

Velocità minima di trasmissione dati

È definita come la velocità di trasmissione di dati, misurata tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito remoto in cui sono posizionati un client e un server, separatamente per il downloading e per l'uploading (allegato 2 della delibera n. 244/08/CSP).

NHM fissa come valori obiettivo annuali per tutti gli ordini sottoscritti nell'anno:

Banda minima in download (percentile 5° della velocità di trasmissione in download)

- Profilo nominale in download 30 Mbps con accesso VDSL2: obiettivo 25,500 Mbps;
- Profilo nominale in upload 3 Mbps con accesso VDSL2: obiettivo 1,5 Mbps;

- Profilo nominale in download 100 Mbps con accesso FTTH: obiettivo 65 Mbps;
- Profilo nominale in upload 10 Mbps con accesso FTTH: obiettivo 6 Mbps;

- Profilo nominale in download 300 Mbps con accesso FTTH: obiettivo 210 Mbps;
- Profilo nominale in upload 20 Mbps con accesso FTTH: obiettivo 13 Mbps;

Tasso di insuccesso nella trasmissione dati

È definito come il rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione (allegato 3 della delibera n. 244/08/CSP).

NHM fissa come valori obiettivo annuali per tutti gli ordini sottoscritti nell'anno:

- tasso di insuccesso nel verso dal server di misura al client (Downloading): 0,5%;
- tasso di insuccesso nel verso dal client al server di misura (Uploading): 0,5%.

Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione

È definito come il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING) (allegato 4 della delibera n. 244/08/CSP).

NHM fissa come valori obiettivo annuali per tutti gli ordini sottoscritti nell'anno:

- Profilo nominale in download 30 Mbps con accesso VDSL2: obiettivo 50 ms;
- Profilo nominale in download 100 Mbps con accesso FTTH: obiettivo 40ms;
- Profilo nominale in download 300 Mbps con accesso FTTH: obiettivo 35 ms.

Tasso di perdita dei pacchetti

È definito come il rapporto tra le prove di PING che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di PING effettuati (allegato 5 della delibera n. 244/08/CSP).

NHM fissa come valori obiettivo annuali per tutti gli ordini sottoscritti nell'anno:

- tasso di perdita percentuale: 0,3%.

Standard Specifici

Tempo di attivazione dei servizi NHM

NHM si impegna ad attivare i servizi NHM entro 60 giorni solari dalla ricezione del contratto sottoscritto dal Cliente, previa disponibilità e compatibilmente con i tempi di fornitura della linea di accesso da parte del NHM.

Per i servizi in fibra ottica dedicata il tempo di attivazione è di 120 giorni, salvo diverso accordo fra le parti, previa la disponibilità del servizio e tenuto conto degli eventuali permessi, autorizzazioni, opere a carico del Cliente e relativi tempi di esecuzioni dei lavori.

Tempo massimo di riparazione dei malfunzionamenti

NHM si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e Internet, per la parte di propria competenza, entro 4 giorni lavorativi, ad eccezione dei guasti di particolarmente complessi e nelle ipotesi ricomprese nel caso di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a NHM. In questi casi NHM farà tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 24 ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. In ogni modo, NHM si attiverà per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili.

Tempo massimo di risposta ai reclami di fatturazione

Le richieste di rimborso e i reclami relativi alla fatturazione devono pervenire a NHM per lettera raccomandata A.R., PEC, email o fax entro 30 giorni solari dalla data di emissione della fattura in contestazione, fatti salvi i casi di ritardo nell'invio della fattura da parte di NHM.

NHM si impegna a rispondere al Cliente entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto, sospendendo in tale periodo l'applicazione dell'indennità di mora prevista. Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine NHM informa il Cliente sui tempi necessari per la risposta.

Nel caso in cui il reclamo abbia per oggetto la contestazione di addebiti specifici o riferiti a servizi specifici, NHM non sospenderà il servizio oggetto di contestazione sino alla chiusura formale del reclamo.

Nel caso in cui NHM non osservi i già menzionati termini, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto successivo.

Tempo di rimborso sui reclami di fatturazione

Qualora dovuto, il rimborso è liquidato entro 30 giorni dalla conclusione delle opportune verifiche e in ogni caso non oltre i 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo. Gli importi dovuti sono accreditati nella fattura successiva alla conclusione delle opportune verifiche o liquidati direttamente al Cliente. Nel caso di mancato rispetto dei termini, si applicano gli indennizzi previsti al punto successivo.

Tempo massimo di risposta ai reclami del Cliente

I reclami non inerenti la fatturazione devono pervenire a NHM per lettera raccomandata A.R. via PEC, via fax o telefonicamente al numero gratuito 800035404. L'esito del reclamo è comunicato al Cliente entro 45 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In particolare, in caso di rigetto del reclamo, NHM comunicherà per iscritto la risposta, dandone adeguata motivazione. Nel caso di mancato rispetto dei termini, si applicano gli indennizzi previsti al punto successivo.

NHM assicura ai propri Clienti la tracciabilità o la riferibilità di segnalazioni e reclami.

Prestazioni fornite con l'offerta di base

Informazioni relative alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (allegato 5 delibera 244/08/CSP)

- Tasso di insuccesso nella trasmissione dati: 0,5% in uploading, 0,5% in downloading;
- Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (ritardo massimo): 40 millisecondi;
- Tasso di perdita dei pacchetti 0,3%;
- Indirizzi IP pubblici: si;
- Indirizzi IP privati: no;
- Indirizzi IP assegnati staticamente: si;
- Indirizzi IP assegnati dinamicamente: si;
- Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast: nessuna;
- Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast: non vengono erogati servizi multicast;
- Eventuali limitazioni nell'uso delle porte: dalla porta 65000 a 65535;
- Eventuali ulteriori limitazioni del servizio di accesso ad Internet: nessuna;
- Disponibilità di meccanismi di Quality of Service: si;
- Antivirus, firewall: antivirus e antispam su e-mail e firewall compresi nell'offerta;
- Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla: nessuna;
- Assistenza tecnica: si;
- Numeri e indirizzi di assistenza: 800.035.404, servizioclienti@youcall.it, info@nhm.it;
- Tecnologie utilizzate per fornire il servizio: DSL, DSL2+, VDSL, EVDSL, GPON secondo disponibilità del servizio;
- Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente: l'offerta prevede l'installazione del router a cura di NHM, pertanto, l'utente si collega al servizio tramite interfaccia Ethernet;
- Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori: no;
- Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line: si;
- Idoneità a ricevere servizi video: si.