Stadtwerke Brixen AG
Alfred Ammon Str. 24
39042 Brixen
Tel. +39 0472 823500
Fax +39 0472 823666

ASM Bressanone S.p.A.
Via Alfred Ammon 24
39042 Bressanone
Tel. +39 0472 823500
Fax +39 0472 823666

Anhang "A"

QUALITÄTSZIELE 2024 FÜR DEN INTERNETZUGANG AN FESTEN STANDORTEN

In Übereinstimmung mit den Vorgaben der Regulierungsbehörde für Kommunikation gemäß Beschluss Nr. 156/23/ CONS i.g.F. werden im folgenden Text die von den SWB-ASMB für das Jahr 2024 festgesetzten Qualitätsziele angeführt.

Indikatoren	Messungen	Ziele
1. Reklamationen zu den Belastungen	Verhältnis zwischen der Anzahl der in der betreffenden Periode erhaltenen Reklamationen und der Anzahl der im selben Zeitraum ausgestellten Rechnungen	< 10 %
	Prozentsatz der Einzelrechnungen für Festnetz- und Postpaid-Mobilfunkdienste im Verhältnis zur Gesamtzahl der ausgestellten Rechnungen	n.v.
2. Genauigkeit der Abrechnung	Prozentsatz der Rechnungen, bei denen anerkannte Reklamationen als berechtigt angesehen werden und die zu einer Gutschrift an den Kunden durch eine korrigierte Rechnung oder eine Gutschriftnote führen, im Verhältnis zur Anzahl der im selben Zeitraum ausgestellten Rechnungen	< 10%
3. Aktivierungszeiten der Dienstleistungen	**Bericht a): Aufträge, für deren Abwicklung keine technischen Außeneinsätze erforderlich sind**	
	Durchschnittliche Bereitstellungszeit für die im Beobachtungszeitraum abgeschlossenen Aufträge	n.v.
	95%-Perzentil der Bereitstellungszeit für die im Beobachtungszeitraum abgeschlossenen Aufträge	n.v.
	99%-Perzentil der Bereitstellungszeit für die im Beobachtungszeitraum abgeschlossenen Aufträge	n.v.
	Prozentsatz der gültigen Aufträge, die innerhalb des mit dem Kunden vereinbarten Datums abgeschlossen wurden, sofern zutreffend	n.v.
	Prozentsatz der gültigen Aufträge, die innerhalb der vertraglich vorgesehenen maximalen Frist abgeschlossen wurden	n.v.
	Anzahl der abgeschlossenen Verträge	n.v.
	Bericht b): Aufträge, für deren Abwicklung technische Außeneinsätze erforderlich sind	
	Durchschnittliche Bereitstellungszeit für die im Beobachtungszeitraum abgeschlossenen Aufträge	25 Tage
	95%-Perzentil der Bereitstellungszeit für die im Beobachtungszeitraum abgeschlossenen Aufträge	29 Tage
	99%-Perzentil der Bereitstellungszeit für die im Beobachtungszeitraum abgeschlossenen Aufträge	33 Tage
	Prozentsatz der gültigen Aufträge, die innerhalb des mit dem Kunden vereinbarten Datums abgeschlossen wurden, sofern zutreffend	90 %
	Prozentsatz der gültigen Aufträge, die innerhalb der vertraglich vorgesehenen maximalen Frist abgeschlossen wurden	90 %
	Anzahl der abgeschlossenen Verträge	50
4. Fehlerquote	Verhältnis zwischen der Anzahl der gemeldeten Störungen, die einem	15 %

	Ausfall oder einer Beeinträchtigung des Sprachdienstes und/oder des Internetzugangs entsprechen, und der durchschnittlichen Anzahl der Zugangslinien	
5. Reparaturzeit für Störungen	**Bericht a): Dienste, die über eigene Infrastrukturen bereitgestellt werden**	
	Durchschnittliche Reparaturzeit für Störungen	100 Std.
	80%-Perzentil der Reparaturzeit für Störungen	72 Std.
	95%-Perzentil der Reparaturzeit für Störungen	168 Std.
	Prozentsatz der Störungsreparaturen, die innerhalb der vertraglich vorgesehenen maximalen Frist abgeschlossen wurden	90 %
	Bericht b): Dienste, die über Wholesale-Netzwerkdienste eines anderen Anbieters bereitgestellt werden	
	Durchschnittliche Reparaturzeit für Störungen	n.v.
	80%-Perzentil der Reparaturzeit für Störungen	n.v.
	95%-Perzentil der Reparaturzeit für Störungen	n.v.
	Prozentsatz der Störungsreparaturen, die innerhalb der vertraglich vorgesehenen maximalen Frist abgeschlossen wurden	n.v.
6. Wahrscheinlichkeit eines Anrufabbruchs	Prozentsatz der Fehlanrufe im Verhältnis zu nationalen Anrufen	n.v.
7. Verbindungsaufbauzeit für Anrufe	Durchschnittlicher Wert der Verbindungsaufbauzeit für nationale Anrufe	n.v.
	95%-Perzentil der Verbindungsaufbauzeit für nationale Anrufe	n.v.