

Relazione annuale sugli indicatori di qualità per i servizi di telefonia fissa – anno 2009

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale forniti da Welcome Italia su rete fissa, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 254/04/CSP.

Per ogni indicatore sono riportati:

- le misurazioni effettuate;
- gli obiettivi per il 2009 fissati in relazione a ciascuna misurazione;
- i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre e all'intero anno 2009;
- la definizione dell'indicatore;
- i metodi di rilevazione e le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

		obiettivi 2009	consuntivo I semestre 2009	consuntivo II semestre 2009	consuntivo anno 2009
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura	70 gg solari	69,9 gg solari	70 gg solari	70 gg solari
	Percentile 99% del tempo di fornitura	90 gg solari	86,7 gg solari	85 gg solari	86,6 gg solari
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	99%	89%	87,3%	88,3%
	Media tempo di attivazione	-	37,4 gg solari	38 gg solari	37,7 gg solari

Definizione

E' 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).

Metodi di rilevazione e note esplicative

L'indicatore si riferisce ad un servizio che viene fornito in modalità integrata voce e dati. Il tempo di fornitura include quindi i tempi di fornitura delle connettività, i tempi di collaudo degli apparati e le tempistiche di attivazione delle linee voce.

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

		obiettivi 2009	consuntivo I semestre 2009	consuntivo II semestre 2009	consuntivo anno 2009
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso servizio diretto con strutture di altri operatori	rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso (RTG)	20,0%	11,6%	8,3%	19,5%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso servizio indiretto in modalità CPS	rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso (RTG)	1,0%	0,7%	0,4%	1,1%

Definizione

E' dato dal rapporto tra il numero delle segnalazioni relative a malfunzionamenti effettivi sul servizio di telefonia vocale 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)

Metodi di rilevazione e note esplicative

Il tasso di malfunzionamento del servizio diretto con strutture di altri operatori si riferisce ai malfunzionamenti relativi al servizio integrato voce e dati.

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

		obiettivi 2009	consuntivo I semestre 2009	consuntivo II semestre 2009	consuntivo anno 2009
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti servizio diretto con strutture di altri operatori	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	12 ore lavorative	3,9 ore lavorative	2,2 ore lavorative	3,7 ore lavorative
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	24 ore lavorative	13,2 ore lavorative	11,7 ore lavorative	12,3 ore lavorative
	% dei casi in cui il tempo di riparazione è inferiore o uguale a 24 ore	-	93,6%	94,2%	93,9%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti servizio indiretto in modalità CPS	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	12 ore lavorative	1,8 ore lavorative	1,5 ore lavorative	1,6 ore lavorative
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	24 ore lavorative	23,1 ore lavorative	5,6 ore lavorative	18,7 ore lavorative
	% dei casi in cui il tempo di riparazione è inferiore o uguale a 24 ore	-	89,2%	97,7%	92,2%

Definizione

E' 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).

Metodi di rilevazione e note esplicative

Il tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio diretto con strutture di altri operatori include i tempi di riparazione dei malfunzionamenti relativi al servizio integrato voce/dati.

L'indicatore si riferisce ad un utenza business e l'unità di misura è espressa in ore lavorative.

Tempo di risposta del servizio tramite operatore

		obiettivi 2009	consuntivo I semestre 2009	consuntivo II semestre 2009	consuntivo anno 2009
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	12 secondi	12,7 secondi	11,3 secondi	12 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	90%	86,5%	87,8%	87,2%

Definizione

E' definito (allegato 6 della delibera n. 254/04/CSP ed 4 allegato della delibera n. 131/06/CSP) come l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde al Cliente per fornire il servizio richiesto.

Metodi di rilevazione e note esplicative

La rilevazione è stata effettuata su base censuaria, ovvero tiene conto di tutte le chiamate ricevute dal numero verde di assistenza Clienti.

Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

		obiettivi 2009	consuntivo I semestre 2009	consuntivo II semestre 2009	consuntivo anno 2009
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	0	0	0	0
	tempo medio di risposta dell'operatore	12 secondi	12,7 secondi	11,3 secondi	12 secondi
	Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	90%	86,5%	87,8%	87,2%

Definizione

E' definito (allegato 7 della delibera n. 254/04/CSP) come intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Metodi di rilevazione e note esplicative

La rilevazione è stata effettuata su base censuaria, ovvero tiene conto di tutte le chiamate ricevute dal numero verde di assistenza Clienti.

Fatture contestate

		obiettivi 2009	consuntivo I semestre 2009	consuntivo II semestre 2009	consuntivo anno 2009
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,6%	0,18%	0,10%	0,11%

Definizione

E' definito come 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).

Metodi di rilevazione e note esplicative

Poiché viene emessa una fattura unica l'indicatore misura i reclami di fatturazione per i servizi voce e dati.

Accuratezza della fatturazione

		obiettivi 2009	consuntivo I semestre 2009	consuntivo II semestre 2009	consuntivo anno 2009
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	0,4%	0,29%	0,23%	0,26%

Definizione

E' definito come la misura 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).

Metodi di rilevazione e note esplicative

Poiché viene emessa una fattura unica l'indicatore misura i riaccrediti relativi alle contestazioni riconosciute fondate per i servizi voce e dati.

Tempo di fornitura della Carrier Preselection

		obiettivi 2009	consuntivo I semestre 2009	consuntivo II semestre 2009	consuntivo anno 2009
Tempo di fornitura della carrier pre selection	Percentile 95% del tempo in cui il servizio è reso disponibile	7	-		5
	Percentile 99% del tempo in cui il servizio è reso disponibile	17	-	-	15,2

Definizione

E' definito come il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso (allegato 12 della delibera n. 254/04/CSP)

Metodi di rilevazione e note esplicative

I tempi di fornitura della Carrier Preselection non tengono conto dei rifiuti ingiustificati degli ordini ricevuti da Telecom Italia.