

Relazione annuale sugli indicatori di qualità per i servizi di telefonia fissa – anno 2016

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. Il servizio viene fornito esclusivamente in modalità integrata voce/dati.

Per ogni indicatore sono riportati:

- le misurazioni effettuate;
- gli obiettivi per il 2016 fissati in relazione a ciascuna misurazione;
- i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre e all'intero anno 2016;
- la definizione dell'indicatore;
- i metodi di rilevazione e le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

servizio diretto con proprie strutture		obiettivi 2016	consuntivo I semestre	consuntivo II semestre	consuntivo anno
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura	90 gg solari	80,8 gg solari	65 gg solari	69,8 gg solari
	Percentile 99% del tempo di fornitura	110 gg solari	86,2 gg solari	69,8 gg solari	81,9 gg solari
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	80%	88,1%	83,3%	86,4%

servizio diretto con strutture di altri operatori

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura	100 gg solari	95,0 gg solari	91,9 gg solari	94,8 gg solari
	Percentile 99% del tempo di fornitura	125 gg solari	122,9 gg solari	124 gg solari	122,9 gg solari
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	75%	72,8%	81,3%	76,6%

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. Sono inclusi anche i ritardi dovuti alla temporanea indisponibilità dei servizi di rete.

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

	obiettivi 2016	consuntivo I semestre	consuntivo II semestre	consuntivo anno
servizio diretto con proprie strutture	15,0%	5,8%	5,6%	11,4%
servizio diretto con strutture di altri operatori	15,0%	7,1%	6,6%	14,2%
servizio indiretto in modalità CPS	2,0%	1,6%	0,7%	2,6%

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 2016	consuntivo I semestre	consuntivo II semestre	consuntivo anno
servizio diretto con proprie strutture	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	24h	22h	23h	23h
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	100h	78h	69h	73h
	% dei casi in cui il tempo di riparazione è inferiore o uguale a 24 ore	90%	93,2%	95,7%	94,5%
servizio diretto con strutture di altri operatori	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	24h	23h	24h	21h
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	100h	69h	103h	96h
	% dei casi in cui il tempo di riparazione è inferiore o uguale a 24 ore	90%	95,7%	91,4%	92,6%
servizio indiretto in modalità CPS	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48h	17h	3h	6h

	obiettivi 2016	consuntivo I semestre	consuntivo II semestre	consuntivo anno
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	120h	56h	49h	56h
% dei casi in cui il tempo di riparazione è inferiore o uguale a 24 ore	90%	100%	100%	100%

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, l'unità di misura è espressa in ore solari considerando anche sabato, domenica e festivi.

Tempo di risposta del servizio tramite operatore

	obiettivi 2016	consuntivo I semestre	consuntivo II semestre	consuntivo anno
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	15 secondi	5,7 secondi	5,8 secondi	5,7 secondi
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	95%	95,7%	95,5%	95,6%

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 gratuito 145 di assistenza Clienti.

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

	obiettivi 2016	consuntivo I semestre	consuntivo II semestre	consuntivo anno
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	15 secondi	5,7 secondi	5,8 secondi	5,7 secondi
Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	95%	95,7%	95,5%	95,6%

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 gratuito 145 di assistenza Clienti.

Fatture contestate

		obiettivi 2016	consuntivo I semestre	consuntivo II semestre	consuntivo anno
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,5%	0,24%	0,25%	0,25%

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 2016	consuntivo I semestre	consuntivo II semestre	consuntivo anno
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%	0,22%	0,21%	0,22%

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

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)

Note esplicative

Il servizio di Carrier Preselection non viene più fornito.