

*Relazione sugli indicatori di qualità dei
servizi di accesso ad internet forniti da
Terrecablate Reti e Servizi da postazione fissa
ANNO 2009*

Il presente documento riporta un riepilogo di quanto rappresentato all'interno degli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale forniti da Terrecablate in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 254/04/CSP.

Per ogni indicatore analizzato verranno riportati:

- le misurazioni effettuate;
- i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre ;
- i consuntivi relativi all'intero anno 2009;
- la definizione dell'indicatore;
- le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;
- i periodi di rilevazione;
- il/i sistema/i informativo/i da cui i dati sono stati tratti;
- la struttura aziendale responsabilizzata per la rilevazione delle misurazioni

Allegato 1 “Tempo di attivazione del servizio”

Indicatore	Misura	Consuntivi 1° sem. 2009	Consuntivi 2° sem. 2009	Consuntivi 2009
Tempo di attivazione del servizio Ordini di variazione dell’operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	Percentile 95% del tempo di fornitura	25	25	25
	Percentile 99% del tempo di fornitura	35	35	35
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99,5	99,5	99,5
	Media	18	18	18
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d’ordine	<500	<500	<500

Indicatore	Misura	Consuntivi 1° sem. 2009	Consuntivi 2° sem. 2009	Consuntivi 2009
Tempo di attivazione del servizio ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell’operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l’attivazione della linea telefonica e l’attivazione del servizio d’accesso a Internet	Percentile 95% del tempo di fornitura	30	30	30
	Percentile 99% del tempo di fornitura	32	32	32
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99,5	99,5	99,5
	Media	25	25	25
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d’ordine	≈5000	≈5000	≈5000

Definizione

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.

Note esplicative

- rilevazioni censuaria: sono presi in considerazione tutti gli ordini validi pervenuti nel periodo di rilevazione
- il servizio si intende disponibile per l'uso quando è funzionante;
- sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto alla data concordata non dipende dalla volontà di Terrecablate.

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Sistema informativo di rilevazione: CRM Terrecablate.

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione: Delivery.

Allegato 2 “Tasso di malfunzionamento”

Indicatore	Misura	Consuntivi 1° sem. 2009	Consuntivi 2° sem. 2009	Consuntivi 2009
Tasso di malfunzionamento Servizio realizzato con strutture proprie o unbundling	Tasso di malfunzionamento	0,9	0,9	0,9

Indicatore	Misura	Consuntivi 1° sem. 2009	Consuntivi 2° sem. 2009	Consuntivi 2009
Tasso di malfunzionamento Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	Tasso di malfunzionamento	2	2	2

Definizione

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti, relative a malfunzionamenti effettivi, durante il periodo di riferimento e il numero medio di linee attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Note esplicative

- rilevazione censuaria: sono prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi, pervenute nel periodo di rilevazione;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Terrecablate come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di Terrecablate, anche se installati nei locali del cliente;
- sono escluse le segnalazioni relative a malfunzionamenti non riscontrati;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti della rete dell'eventuale operatore interconnesso;

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Sistema informativo di rilevazione: CRM Terrecablate

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione: Delivery

Allegato 3 “Tempo di riparazione dei malfunzionamenti”

Indicatore	Misura	Consuntivi 1° sem. 2009	Consuntivi 2° sem. 2009	Consuntivi 2009
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti Servizi realizzati in unbundling o tramite strutture proprie	Percentile 80% del tempo di riparazione	8	8	8
	Percentile 95% del tempo di riparazione	24	24	24
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	N/A	N/A	N/A
	Tempo medio di riparazione	7	7	7

Indicatore	Misura	Consuntivi 1° sem. 2009	Consuntivi 2° sem. 2009	Consuntivi 2009
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti Servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale	Percentile 80% del tempo di riparazione	48	48	48
	Percentile 95% del tempo di riparazione	96	96	120
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	97	97	97
	Tempo medio di riparazione	40	40	40

Definizione

Il tempo, misurato in ore solari, trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa riparazione.

Note esplicative

- rilevazione censuaria: sono prese in considerazione tutte le riparazioni completate nel periodo di rilevazione, indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti; il dato è riferito a servizi diretti con proprie strutture e servizi diretti con strutture di altro operatore
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Terrecablate come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di Terrecablate, anche se installati nei locali del cliente;
- sono esclusi i casi in cui la riparazione richiede un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo non dipende dalla volontà di Terrecablate.

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Sistema informativo di rilevazione: CRM Terrecablate

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione: Delivery

Allegato 4 “Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell’operatore”

Indicatore	Misura	Consuntivi 1° sem. 2009	Consuntivi 2° sem. 2009	Consuntivi 2009
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell’operatore	Media pesata	30	30	30
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta “operatore umano”				

Indicatore	Misura	Consuntivi 1° sem. 2009	Consuntivi 2° sem. 2009	Consuntivi 2009
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	75	75	75
Tempo di risposta dell’operatore umano dopo la selezione da parte dell’utente della scelta che consente di parlare con l’operatore umano	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	20	20	20

Indicatore	Misura	Consuntivi 1° sem. 2009	Consuntivi 2° sem. 2009	Consuntivi 2009
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	115	115	115
Tempo totale di risposta dell’operatore umano	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	0	0	0

Definizione

- 1) Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta “operatore umano” ossia l’intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l’istante in cui può essere selezionata dall’utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano;
- 2) Tempo di risposta dell’operatore umano dopo la selezione da parte dell’utente della scelta che consente di parlare con l’operatore umano ossia l’intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall’utente chiamante la scelta “operatore” all’interno dell’ IVR di assistenza e l’istante in cui l’operatore umano risponde all’utente per fornire il servizio richiesto;

- 3) Tempo totale di risposta dell'operatore umano ossia l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Note esplicative

- rilevazione censuaria: sono prese in considerazione tutte le chiamate ricevute nel periodo di rilevazione;

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Sistema informativo di rilevazione: CRM Terrecablate

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione: Back office

Allegato 10 “Addebiti contestati”

Indicatore	Misura			Consuntivi 2009
Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato			0,5

Definizione

La percentuale di fatture 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.

Note esplicative

- rilevazione censuaria: tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo.

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Sistema informativo di rilevazione: ERP - CRM Terrecablate

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevaz.: Amministrazione – Back office