

# Resoconto per l'anno 2009 degli indicatori di qualità dei servizi

## 1. Oggetto

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere AgCom N° 179/03/CSP, N° 254/04/CSP, N° 131/06/CSP, N° 79/09/CSP e N° 104/05/CSP, Tiscali pubblica la relazione circa i risultati raggiunti sugli indicatori di qualità obbligatori fissati nella carta dei servizi per l'anno 2009.

Si precisa che i dati riportati non sono suddivisi per regione ma si riferiscono all'intero territorio nazionale.

## 2. Indicatori di qualità per il servizio di fonia (delibera 254/04/CSP)

### 1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

Definizione: fornisce 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.

Risultato:

Percentile 95 -> **77 giorni solari**

Percentile 99 -> **138 giorni solari**

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento iniziale è avvenuto entro il tempo contrattualmente previsto (70 giorni solari) è di 93,7 %.

Il tempo contrattualmente previsto per l'attivazione del servizio (70 giorni solari) è la risultante dei seguenti tempi:

- ✓ Entro 30 giorni solari, dalla ricezione della richiesta di abbonamento, vengono completate le verifiche tecniche di fattibilità;
- ✓ Entro i 40 giorni solari successivi il servizio è reso disponibile sul numero principale, 20 giorni solari invece sul numero secondario fornito da Tiscali.

### 2) Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Definizione: è il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti 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.

La misura viene quindi eseguita raccogliendo tutte le segnalazioni pervenute, escluse quelle relative ai malfunzionamenti non riscontrati, quali eventuali segnalazioni relative a guasti delle apparecchiature terminali d'utente o guasti della rete dell'operatore interconnesso.

Risultato:

Per il servizio voce offerto in modalità ULL -> **9 %**

Per il servizio voce offerto in modalità carrier pre-selection -> Non sono stati riscontrati problemi di malfunzionamento della funzionalità CPS tali da renderne significativa la misurazione.

### 3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Definizione: è il tempo che intercorre tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento e la relativa risoluzione.

La misura viene quindi eseguita raccogliendo tutte le segnalazioni pervenute, escluse quelle relative ai malfunzionamenti non riscontrati, quali eventuali segnalazioni relative a guasti delle apparecchiature terminali d'utente o guasti della rete dell'operatore interconnesso.

Risultato:

Per il servizio voce offerto in modalità ULL -> Percentile 80: **21 ore**;

-> Percentile 95: **168 ore**.

Per il servizio voce offerto in modalità carrier pre-selection -> vale quanto detto per l'indicatore del tasso di malfunzionamento, ovvero non sono stati riscontrati problemi di malfunzionamento della funzionalità CPS tali da renderne significativa la misurazione.

La base dati utilizzata per le misure di questo indicatore di qualità è la stessa utilizzata per il calcolo del tasso di malfunzionamento per linea di accesso.

### 4) Tempi di risposta dei servizi tramite operatore

Definizione: intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Dalla misura sono escluse tutte le chiamate indirizzate a risponditori automatici e le chiamate di emergenza.

La modalità di misura utilizzata è quella censuaria (metodo a), ovvero sono state considerate tutte le chiamate entranti a servizi tramite operatore nel periodo di riferimento.

Risultato:

- tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano:
  - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti = **296,59 sec.**
  - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi = **30 %**

### 5) Fatture contestate

Definizione: rappresenta la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Nella misura sono considerati tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo.

Risultato:

- **0,46 %**.

### 6) Accuratezza della fatturazione

Definizione: percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Risultato:

➤ **1,69 %.**

#### **7) Tempo di fornitura della carrier pre selection**

**Definizione:** tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

Risultato:

Percentile 95 -> **20 giorni solari**

Percentile 99 -> **96 giorni solari**

### **3. Indicatori qualità per il servizio dati (delibera 131/06/CSP)**

#### **1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale**

**Definizione:** fornisce 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.

Risultati:

- a) Ordini di attivazione su linea attiva
  - Percentile 95 -> **54 giorni solari**
  - Percentile 99 -> **101 giorni solari**
  - Tempo medio di attivazione -> **23,1 giorni solari**
- b) Ordini di attivazione e variazione
  - Percentile 95 -> **157 giorni solari**
  - Percentile 99 -> **216 giorni solari**
  - Tempo medio di attivazione -> **76,3 giorni solari**
- c) Ordini di attivazione su linea non attiva
  - Percentile 95 -> **62 giorni solari**
  - Percentile 99 -> **103 giorni solari**
  - Tempo medio di attivazione -> **26,7 giorni solari**

#### **2) Tasso di malfunzionamento per linea di accesso**

**Definizione:** è il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti 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.

La misura viene quindi eseguita raccogliendo tutte le segnalazioni pervenute, escluse quelle relative ai malfunzionamenti non riscontrati, quali eventuali segnalazioni relative a guasti delle apparecchiature terminali d'utente o guasti della rete dell'operatore interconnesso.

Risultato:

Per il servizio offerto in modalità ULL -> **5,5 %**

Per il servizio offerto in modalità Bitstream -> **0,7 %**

Il numero di trouble ticket gestiti, nel periodo di riferimento, sul servizio offerto in modalità unbundling è 62894, sul servizio offerto in modalità bitstream invece 39258.

#### **3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

**Definizione:** è il tempo che intercorre tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento e la relativa risoluzione.

La misura viene quindi eseguita raccogliendo tutte le segnalazioni pervenute, escluse quelle relative ai malfunzionamenti non riscontrati, quali eventuali segnalazioni relative a guasti delle apparecchiature terminali d'utente o guasti della rete dell'operatore interconnesso.

Risultato:

Per il servizio voce offerto in modalità ULL -> Percentile 80: **28 ore**;  
-> Percentile 95: **160 ore**;  
-> Tempo medio di riparazione: **29 ore**.

Per il servizio voce offerto in modalità Bitstream -> Percentile 80: **128 ore**;  
-> Percentile 95: **263 ore**;  
-> Tempo medio di riparazione: **86 ore**.

Nel calcolo, per impossibilità tecnica, non sono stati esclusi i tempi di sospensione dei trouble ticket.

La base dati utilizzata per le misure di questo indicatore di qualità è la stessa utilizzata per il calcolo del tasso di malfunzionamento per linea di accesso.

*Tiscali a seguito di eventuali segnalazioni di anomalie o malfunzionamento della propria rete si impegna ad intervenire entro le 24 ore successive alla segnalazione da parte della clientela.*

#### **4) Tempi di risposta dei servizi tramite operatore**

Definizione: intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Risultato:

- a. tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" = **15,94 sec.**
- b. tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano:
  - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti = **296,59 sec.**
  - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi = **30%**
- c. Tempo totale di risposta dell'operatore umano:
  - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti = **479,54 sec.**
  - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi = **30%**

#### **5) Addebiti contestati**

Definizione: rappresenta la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Risultato:

- **0,95 %.**

Non è possibile separare il dato per il servizio a banda stretta e il servizio a banda larga.

## **4. Indicatori di qualità delle chiamate in entrata ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (delibera 79/09/CSP)**

### **1) Tempo di navigazione**

Definizione: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo.

Risultato:

- **15,94 secondi.**

## 2) Tempo di attesa

Definizione: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione;

Risultato:

- Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: **296,59 secondi**;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: **30 %**

## 3) Tasso di risoluzione dei reclami

Definizione: percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti

Risultato:

- **63 %**

# 5. Indicatori qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali, offerti al pubblico su reti radiomobili terrestri di comunicazione elettronica (delibera 104/05/CSP)

## 1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

Definizione: il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Risultato:

- 

## 2) Tempo di rinnovo del credito

Definizione: il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente.

Risultato:

- **<=1 minuto**

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

Definizioni:

- 1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia 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 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 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.

Risultati:

- tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia 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 = **0 secondi** in quanto, per l'anno 2009, non è previsto un IVR di accesso al servizio.
- tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia 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:
  - ✓ tempo medio di risposta = **548 secondi**.
  - ✓ Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi = **83%**

Nel 2009 Tiscali ha offerto solo il servizio pre-pagato.

#### 4) Reclami sugli addebiti

Definizioni:

1) nel caso di servizi post-pagati, la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;

2) nel caso di servizi pre-pagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione.

Risultato:

- **0,95%**

## 6. Risultati

- ❖ Indicatori di qualità del "*servizi di telefonia vocale fissa*" (delibera AgCom N° 254/04/CSP)

OPERATORE:		Tiscali Italia S.p.A.									
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:		Anno di riferimento 2009									
DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE					
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** [misura in giorni solar]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solar]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solar]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	M	M	M			
		P	P	P							
b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** [misura in giorni solar]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solar]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solar]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)			
77	138	70	93,7	M	M	M					
				P	P	P					
NOTE											
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]								
		N.A.									
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]								
c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]					Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [S/Nc]					
NOTE											
Non sono stati riscontrati problemi relativi a malfunzionamenti della funzionalità cps tali da far rendere significativa la misura.											
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	M	M	M			
		P	P	P							
b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)			
21	168	N.A.	N.A.	M	M	M					
				P	P	P					
c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)			
				M	M	M					
				P	P	P					
NOTE											
Non sono stati riscontrati problemi relativi a malfunzionamenti della funzionalità cps tali da far rendere significativa la misura.											
6 - Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]			Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)			
		236,59	30			a					
		NOTE									
10 - Fatture contestate (FRACCOLTATIVO per l'anno 2009)	Obbligatorio	(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%]				In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%]				
		0,46				N.A.					
		(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che NON forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%]				In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%]				
NOTE											
11 - Accuratezza della fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]								
		1,69									
		NOTE									
12 - Tempo di fornitura della Card per Pre-Selection	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** [misura in giorni solar]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solar]							
		20	96								
		NOTE									

- ❖ Indicatori di qualità del “*Servizi di accesso a Internet da postazione fissa*” (delibera AgCom N° 131/06/CSP)



Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006						
OPERATORE:		Tiscali Italia S.p.A			1°SEM.	
Anno di riferimento:		2009		Periodo di rilevazione dei dati:		2°SEM.
				ANNO Intero		x
Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	-
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	-	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-	
			Media	giorni solari	-	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
		2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a banda larga a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	54
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	101	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-	
			Media	giorni solari	23,1	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	31849	
		3) 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 banda larga a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	157
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	216	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-	
			Media	giorni solari	76,3	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	7499	
		4) 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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	62
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	103	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-	
			Media	giorni solari	26,7	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	56575	
5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	-		
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	-			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-			
	Media	giorni solari	-			
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-			
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	5,5
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	0,7
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	28
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	160	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	NA	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	29	
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	128
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	263	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	NA	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	86	
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	15,94
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	296,59
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	30
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	479,54
A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,95
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,95
S/A	6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto		
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto		
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
		Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		
		Media della velocità di trasmissione		kbit/s		
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s					
S/A	8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%		
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	
			servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Deviazione standard del ritardo	msec	

❖ Indicatori di qualità delle chiamate in entrata ai servizi di “*assistenza clienti*” dell'operatore (delibera AgCom N° 79/09/CSP)

Allegato B alla delibera 79/09/CSP			
Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 1, lett. B) della delibera n. 79/09/CSP del 14 maggio 2009			
		OPERATORE:	Tiscali Italia S.p.A.
		CALL CENTER:	
		1° SEM.	
Anno di riferimento: 2009	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	
		ANNO	x
Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia 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 la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	15,94
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	296,59
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	30
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	63

❖ Indicatori qualità dei servizi di “*comunicazioni mobili e personali*”, offerti al pubblico su reti radiomobili terrestri di comunicazione elettronica (delibera AgCom N° 104/05/CSP)

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 104/05/CSP del 14 luglio 2005						
OPERATORE:		Tiscali Italia S.p.A.				
		Anno di riferimento:	2009	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
					2° SEM.	
				ANNO Intero	x	
Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	Tempo di attivazione del servizio	servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	ore %		
		servizi post-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	ore %		
S/A	Tempo di rinnovo del credito	servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di ricarica	minuti	≤ 1	
S/A	Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	servizi pre-pagati	Definizione 1): tempo minimo di navigazione per accedere alla opzione "operatore umano".	Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano"	sec	0
			Definizione 2): tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione, da parte dell'utente, della scelta che consente di parlare con l'operatore umano.	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	548
			Definizione 3): Tempo totale di risposta dell'operatore umano. <b>FACOLTATIVA</b>	percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	%	83%
		servizi post-pagati	Definizione 1): tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano".	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	
			Definizione 2): tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione, da parte dell'utente, della opzione di scelta che consente di parlare con l'operatore umano.	percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	%	
			Definizione 3): Tempo totale di risposta dell'operatore umano. <b>FACOLTATIVA</b>	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	
S/A	Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi	servizi di consultazione elenchi	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	N/A	
			percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	N/A	
A	Reclami sugli addebiti	servizi post-pagati	rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo	%	N/A	
		servizi pre-pagati	rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti nel periodo di rilevazione considerato ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo	%	0,95	
A	Accuratezza della fatturazione	servizi post-pagati	rapporto tra numero di fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emessa nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	N/A	
S/A	Accessibilità al servizio GSM	servizi voce e dati a commutazione di circuito	Definizione 1): percentuale di richieste di instaurazione di una connessione, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine, valutate sulla base di quanto previsto dall'art. 5, co. 1, lett. b).	%	99,64	
		servizi dati a commutazione di pacchetto	Definizione 2): rapporto tra il numero di tentativi di connessione andati a buon fine e il numero totale dei tentativi di connessione, valutati sulla base di quanto previsto dall'art.5, co. 1, lett. b)	%	99,86	
S/A	Probabilità di mantenimento della connessione	servizi voce	percentuale delle connessioni instaurate terminate con successo sulla rete GSM o sulla rete UMTS e passate su quella GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta del chiamante o del chiamato di uno dei terminali, valutata sulla base di quanto previsto dall'art. 5, co. 1, lett. b).	%	98,74	
S/A	Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	servizi mobili SMS	percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal SMSC rispetto a quelli inviati dall'utenza, valutata sulla base di quanto previsto dall'art. 5, co. 1, lett. b).	%	99,8	