

Resoconto per l'anno 2012 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 dei risultati raggiunti per gli indicatori di qualità obbligatori fissati nella carta dei servizi per l'anno 2012.

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 -> **65 giorni solari;**

Percentile 99 -> **122 giorni solari.**

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento iniziale è avvenuto entro il tempo contrattualmente previsto (70 giorni solari) è di **95,93%**.

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 -> **10%**.

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 un guasto sui server di repository dei dati relativi ai guasti, per quasi tutto il secondo semestre 2012, non ci è possibile pubblicare un dato oggettivamente coerente con il periodo di competenza. Per il 2012 è disponibile pertanto solo il resoconto del 1° semestre.

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 = **425,6 sec.**
 - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi = **41 %**

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:

- **1 %.**

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:

➤ **2,03 %.**

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 -> **32 giorni solari;**

Percentile 99 -> **33 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 -> **86 giorni solari**

Percentile 99 -> **131 giorni solari**

Tempo medio di attivazione -> **32 giorni solari**

b) Ordini di attivazione e variazione

Percentile 95 -> **83 giorni solari**

Percentile 99 -> **151 giorni solari**

Tempo medio di attivazione -> **36 giorni solari**

c) Ordini di attivazione su linea non attiva

Percentile 95 -> **66 giorni solari**

Percentile 99 -> **119 giorni solari**

Tempo medio di attivazione -> **28 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 -> **12%;**

Per il servizio offerto in modalità Bitstream -> **12%**

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 un guasto sui server di repository dei dati relativi ai guasti, per quasi tutto il secondo semestre 2012, non ci è possibile pubblicare un dato oggettivamente coerente con il periodo di competenza. Per il 2012 è disponibile pertanto solo il resoconto del 1° semestre.

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" = **17 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 = **90,6 sec.**
 - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi = **41%**
- c. Tempo totale di risposta dell'operatore umano:
 - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti = **425,6 sec.**
 - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi = **41%**

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:

- **1 %.**

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:

- **17 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: **100,24 secondi**;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: **40 %**

3) Tasso di risoluzione dei reclami

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

Risultato:

- **74 %**

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:

- Per il 2012 questo dato non è disponibile.

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 = **41 secondi**.
- 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 = **86,5 secondi**;
 - ✓ Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi = **59%**.

Al momento i nostri sistemi non ci permettono di avere il dato distinto tra servizio pre-pagato e post-pagato.

In particolare la base dati di riferimento è costituita da tutte le chiamate entrate ai rami dei vari IVR: 130 – 800191804 – 192130 (dedicato appunto alla clientela business -> servizio mobile post-pagato) distribuite agli operatori telefonici.

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:

- **1 %**

Non ci è possibile distinguere il dato per il servizio pre-pagato e post-pagato.