

Relazione sugli indicatori di Qualità dei Servizi di Accesso ad Internet forniti da Telemar s.p.a. da postazione fissa

ANNO 2019

Il presente documento riporta un riepilogo di quanto rappresentato all'interno degli indicatori di qualità dei servizi di Accesso ad Internet forniti da Telemar s.p.a. in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dall'Art.3 della delibera 131/06/CSP.

Per ogni indicatore analizzato verranno riportati:

- le misurazioni effettuate;
- i consuntivi relativi all'intero anno 2019;
- la definizione dell'indicatore;
- le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;
- i periodi di rilevazione;
- i sistemi informativi da cui i dati sono stati tratti;
- la struttura aziendale responsabilizzata per la rilevazione delle misurazioni.

Allegato 1 “Tempo di attivazione del servizio”

Misurazioni effettuate nell’anno 2019

- Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva (BITSTREAM)
 - Percentile 95° del tempo di fornitura: 45 giorni solari
 - Percentile 99° del tempo di fornitura: 62 giorni solari
 - Tempo medio: 26,2 giorni solari
 - Percentuale di attivazioni entro i tempi previsti: 95%
 - Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine: 59

- Ordini di prima attivazione per servizi a larga banda di tipo ULL o BITSTREAM NAKED
 - Percentile 95° del tempo di fornitura: 42 giorni solari
 - Percentile 99° del tempo di fornitura: 60 giorni solari
 - Tempo medio: 24,2 giorni solari
 - Percentuale di attivazioni entro i tempi previsti: 96%
 - Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine: 123

- Ordini di prima attivazione per servizi di accesso a banda larga Wireless (HIPERLAN)
 - Percentile 95° del tempo di fornitura: 43 giorni solari
 - Percentile 99° del tempo di fornitura: 58 giorni solari
 - Tempo medio: 21,5 giorni solari
 - Percentuale di attivazioni entro i tempi previsti: 97%
 - Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine: 1343

Definizione

Il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l’ordine valido, 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 al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà di Telemar s.p.a., che fornisce il servizio quale il rinvio richiesto da altro operatore di accesso che fornisce la struttura;

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Sistema informativo di rilevazione: CRM Telemar s.p.a.

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione: Amministrazione

Allegato 2 “Tasso di malfunzionamento”

Misurazioni effettuate nell’anno 2019

- Servizi di accesso a Internet a larga banda realizzati con strutture proprie o Unbundling
- Tasso di malfunzionamento: 0,5%
- Servizi di accesso a Internet a larga banda realizzati utilizzando servizi wholesale
- Tasso di malfunzionamento: 1,4%

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 di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Note

- 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 Telemar s.p.a. come pertinenti alla propria rete di competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete di Telemar s.p.a., anche se installati nei locali dell’utente;
- sono escluse le segnalazioni relative a malfunzionamenti non riscontrati;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti di apparecchiature terminali d’utente;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti della rete dell’operatore di accesso;

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Sistema informativo di rilevazione: Trouble Ticketing CRM Telemar s.p.a.

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione: Amministrazione

Allegato 3 “Tempo di riparazione dei malfunzionamenti”

Misurazioni effettuate nell’anno 2019

- Servizi di accesso a Internet a larga banda realizzati con strutture proprie o Unbundling
 - Percentile 80° del tempo di riparazione: 20 ore solari
 - Percentile 95° del tempo di riparazione: 24 ore solari
 - Tempo medio: 12 ore solari
 - Percentuale di riparazioni completate entro il tempo massimo contrattuale: 100%

- Servizi di accesso a Internet a larga banda realizzati utilizzando servizi in wholesale
 - Percentile 80° del tempo di riparazione: 22 ore solari
 - Percentile 95° del tempo di riparazione: 24 ore solari
 - Tempo medio: 18 ore solari
 - Percentuale di riparazioni completate entro il tempo massimo contrattuale: 100%

Definizione

Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

Note

- rilevazione censuaria: sono prese in considerazione tutte le riparazioni completate nel periodo di rilevazione, indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Telemar spa come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di Telemar spa, 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, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, non dipende dalla volontà di Telemar spa (assenza del cliente all’appuntamento concordato; inaccessibilità dei locali; rinvio richiesto dal cliente);
- sono esclusi dalla rilevazione i malfunzionamenti relativi a servizi che non prevedono un tempo standard (servizi forniti in base ad accordi specifici che prevedono un tempo di riparazione più veloce o più lento rispetto a quello previsto nei contratti standard).

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Sistema informativo di rilevazione: Trouble Ticketing CRM Telemar spa

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione: Amministrazione

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

Misurazioni effettuate nell’anno 2019

- (1) Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta “operatore umano”: 10 sec.
- (2) Tempo medio di risposta dell’operatore umano dopo la scelta: 17 sec.
- (3) Tempo totale medio di risposta dell’operatore umano: 5 sec.

Definizione

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.

Note

- rilevazione censuaria: sono prese in considerazione tutte le chiamate ricevute nel periodo di rilevazione;
- Per la definizione 2), sono inclusi i tempi trascorsi in attesa di parlare con l’operatore. Non sono inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell’operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente).
- Per la definizione 3), sono inclusi i tempi necessari per la navigazione nei sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l’operatore compresi i tempi trascorsi in attesa di parlare con l’operatore. Non sono inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell’operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente).
- la misurazione è stata effettuata internamente;

Periodo di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Sistema informativo di rilevazione: Centralino

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione: Amministrazione

Allegato 5 “Addebiti contestati”

Misurazioni effettuate nell’anno 2019

- Percentuale di fatture per cui l’utente ha reclamato per servizi di accesso a banda larga:
0,1%

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

- 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: CRM Telemar – Sistema di Contabilità

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione: Amministrazione