

Obiettivi Qualitativi 2018

Telefonia Vocale Fissa (Delibera n. 254/04/CSP)

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale tlc	<p>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.</p> <p>SERVIZIO DIRETTO CON STRUTTURE PROPRIE Percentile 95% del tempo di fornitura: 30 gg. Percentile 99% del tempo di fornitura: 38 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente.....99%</p> <p>SERVIZIO DIRETTO CON STRUTTURE DI ALTRI OPERATORI Percentile 95% del tempo di fornitura: 30 gg. Percentile 99% del tempo di fornitura: 45 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente.....99%</p>
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	<p>Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso13 %</p> <p>Servizio diretto con strutture di altri operatori.....2,1% Servizio diretto con strutture proprie.....2,1% Servizio indiretto con modalità CPS..... 1,8%</p>
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<p>Tempo trascorso in ore solari tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>SERVIZIO DIRETTO CON STRUTTURE PROPRIE Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 30 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:45 ore</p> <p>SERVIZIO DIRETTO CON STRUTTURE DI ALTRI OPERATORI Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 30 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:50 ore</p> <p>CPS Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 30 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:25 ore</p>
Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	<p>Tempo medio di risposta.....5 s Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 s.....98%</p>
Fatture contestate	<p>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..... 2,5%</p>
Accuratezza della Fatturazione	<p>La 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: 2%</p>
Tempo di fornitura di carrier selection	<p>Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso (misura in giorni solari)</p> <p>-Percentile 95% del tempo di fornitura: 10 gg. -Percentile 99% del tempo di fornitura: 15 gg.</p>

Accesso ad Internet da Postazione Fissa (Delibera n. 131/06/CSP)

<p>Tempo di attivazione del servizio</p>	<p>Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p>BITSTREAM: Percentili del tempo di attivazione del servizio 95%35 gg Percentili del tempo di attivazione del servizio 99%50 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente:99%</p> <p>ULL + BITSTREAM NAKED: Percentili del tempo di attivazione del servizio 95%..... Percentili del tempo di attivazione del servizio 99%..... Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente:....</p> <p>WIRELESS: Percentili del tempo di attivazione del servizio 95%..... 40 gg Percentili del tempo di attivazione del servizio 99%..... 60 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente:.... 95%</p>
<p>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</p>	<p>Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga</p> <p>Servizio realizzato con strutture proprie o ULL.....2%</p> <p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale (BITSTREAM)... 2%</p>
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p>	<p>Tempo trascorso in ore solari tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>ULL o STRUTTURE PROPRIE: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 40 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:50 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:.....99 %</p> <p>BITSTREAM: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 45 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:55 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:.....99 %</p>
<p>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza Clienti dell'operatore</p>	<p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano" 17 s</p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano) 4 s</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 99%</p>
<p>Addebiti contestati</p>	<p>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: Fatture contestate.....2%</p>

Servizi di assistenza Clienti (Delibera 79/09/CSP)

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	16
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	4
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	99
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	%	97