

RELAZIONE ANNUALE
SUGLI INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI TELEFONIA FISSA
 ex art. 10 comma 1 lettera c) della Delibera 179/03/csp

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale forniti da WIND su rete fissa, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 254/04/CSP.

Per ogni indicatore sono riportati:

- le misurazioni effettuate;
- gli obiettivi per il 2007 fissati in relazione a ciascuna misurazione;
- i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre (per quegli indicatori per i quali la delibera 254/04/CSP prevede anche i consuntivi semestrali) e all'intero anno 2007;
- la definizione dell'indicatore ;
- le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;
- i periodi di rilevazione;

TEMPO DI FORNITURA DELL'ALLACCIAMENTO INIZIALE

Indicatore	Misura	Obiettivi 2007	Consuntivi 1° sem 07	Consuntivi 2° semestre 07	Consuntivi 2007
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura	55 gg solari	42gg	42gg	49 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	90 gg solari	71	87	78gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	90%	79,23%	82.19%	79,15%
	Entro il tempo max previsto a contratto				

		99%	99.40%	99,07%	98,69%
--	--	-----	--------	--------	--------

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 di come sono rilevate le misurazioni

Nel caso del 95 % e del 99% della fornitura entro 55 giorni solari ed i casi di attivazione entro il tempo massimo contrattualmente previsto, (laddove presente) il percentile è calcolato su i giorni intercorsi tra Conferma del Consenso da parte del Cliente e Attivazione della Linea; per i valori relativi all data comunicata al cliente giorni intercorsi tra l'ultima DAC e l'espletamento TI devono essere minori o uguale a zero;

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

TASSO DI MALFUNZIONAMENTO PER LINEA DI ACCESSO

Indicatore	Misura	Obiettivi 2007	Consuntivi 1° semestre 07	Consuntivi 2° semestre 07	Consuntivi 2007
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso.	rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso a) servizi diretti, forniti con proprie strutture,	13% annuo	17%	23.8%	35,1%
	b) servizi diretti forniti con strutture di altri operatori,	0.5%	0.00025%	0.00380%	0.00361

Definizione:

Rapporto tra il numero delle segnalazioni relative a malfunzionamenti pertinenti alla rete Wind nel periodo di riferimento ed il numero medio di linee di accesso attive

Note:

sono escluse le segnalazioni relative ai guasti dei terminali dell'utente

- sono escluse le segnalazioni relative ai guasti degli operatori interconnessi
- a fronte di più segnalazioni relative al medesimo malfunzionamento della linea d'accesso viene presa in esame solo la prima segnalazione
- sono prese in esame le possibili segnalazioni relative a malfunzionamenti effettivi della rete Wind rilevati nel periodo di riferimento

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: ARSystem - Remedy

TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Indicatore	Misura	Obiettivi 2007	Consuntivi 1° semestre 07	Consuntivi 2° semestre 07	Consuntivi 2007
Tasso di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% delle risoluzioni entro	80 ore	76	56	68
	Percentile 95% entro	196 ore solari	220	292	268
	Percentuale delle riparazioni previsto;	70% completate entro il tempo massimo contrattualmente	83%	84%	84%
	(CPS) 80 % delle risoluzioni entro 96 ore solari;	95% delle risoluzioni	(per la CPS) Per il servizio di carrier selection a fronte del tasso di malfunzionamento molto basso , il valore dell'indicatore no è statisticamente significativo;	(per la CPS) Per il servizio di carrier selection a fronte del tasso di malfunzionamento molto basso , il valore dell'indicatore no è statisticamente significativo;	(per la CPS) Per il servizio di carrier selection a fronte del tasso di malfunzionamento molto basso , il valore dell'indicatore no è statisticamente significativo;
	(CPS) entro 168 ore solari;		n.a	n.a	n.a
	entro tempo massimo contrattualmente previsto	n.a			

- Definizione

E' il tempo misurato in orario solare, trascorso tra la segnalazione da parte del cliente all'effettiva risoluzione del malfunzionamento

Note

- sono escluse le segnalazioni relative ai guasti dei terminali dell'utente
- sono escluse le segnalazioni relative ai guasti degli operatori interconnessi
- a fronte di più segnalazioni relative al medesimo malfunzionamento della linea d'accesso viene presa in esame solo la prima segnalazione
- sono prese in esame le segnalazioni di malfunzionamento relative alla rete Wind, rilevati nel periodo di riferimento
- è preso in esame il tempo trascorso tra la segnalazione del cliente del malfunzionamento all'effettiva risoluzione dello stesso

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: ARSystem - Remedy**TEMPI DI RISPOSTA DEI SERVIZI DI CONSULTAZIONE ELENCO**

Indicatore	Misura	Obiettivi 2007	Consuntivi 1° semestre 07	Consuntivi 2° semestre 07	Consuntivi 2007
Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenco (1255)	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	8 sec.	2.1 sec	2.7 sec.	2.4 sec.
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	85%	94.29%	94.26%	94.27%

Definizione dell'Indicatore:

L'intervallo di tempo che intercorre tra il momento in cui l'utente chiamante, ascoltata la fonia d'ingresso, entra in contatto con un operatore umano.

Note

- le rilevazioni sono censuarie: sono prese in considerazione tutte le chiamate ricevute nel periodo di rilevazione dei servizi di consultazione elenchi accessibili tramite la numerazione 1255.
- sono esclusi i tempi di instaurazione del collegamento dal terminale d'utente (fisso o mobile) fino al call center.
- sono esclusi i tempi di trattamento della richiesta stessa da parte dell'operatore (ovvero: il periodo di colloquio con l'operatore nonché il tempo di reperimento dell'informazione dalla banca dati)

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: dati certificati dal fornitore in outsourcing del servizio**FATTURE CONTESTATE**

Indicatore	Misura	Obiettivi 2007	Consuntivi 1° semestre 07	Consuntivi 2° semestre 07	Consuntivi 2007
Fatture contestate	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:	2.97%	3.36%	3.51%	3.43%

Definizione

La percentuale di fatture reclamate nel periodo di rilevazione rispetto al numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.

Note

I dati prevedono la distinzione tra servizi forniti con proprie strutture o con strutture di altro operatore ulla, - il dato è annuale; anche per il servizio in CPS il dato è annuale.

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

Indicatore	Misura	Obiettivi 2007	Consuntivi 1° semestre 07	Consuntivi 2° semestre 07	Consuntivi 2007
Accuratezza della fatturazione	Fatture contestate e riconosciute fondate / totale fatture emesse) nello per lo stesso periodo	2.2%	1.00%	0.83%	0.92%

Note esplicative

Il dato è annuale;

Per tale indicatore vi sono state due diverse determinazioni del calcolo:

1. determinazione calcolo sino al 31/12/2007;
2. (determinazione calcolo dall'1/1/2008)

1. Si determina il livello di accuratezza delle fatture emesse monitorando l'andamento del rapporto tra il numero dei documenti di accredito emessi nel periodo considerato e il numero delle fatture emesse sulla Customer base "fatturata" (fisso e mobile) del mese precedente.

2. Si determina il livello di accuratezza delle fatture emesse monitorando l'andamento del rapporto tra il numero dei documenti di accredito emessi e i riaccrediti sulle fatture successive nel periodo considerato e il numero delle fatture emesse sulla Customer base "fatturata" (fisso e mobile) del mese precedente.

Si segnala altresì che da gennaio 2008 al numeratore si considerano le note di credito emesse e i riaccrediti in fattura riconosciuti nel periodo di riferimento e al denominatore le fatture emesse nel mese precedente alla rilevazione.

Periodo di rilevazione

Mensile – semestrale – annuale

Sistema informativo di rilevazione

Per il numeratore : ORACLE A.R. / SAP

Per il denominatore : ORACLE A.R. /SAP

TEMPO DI FORNITURA DI CARRIER PRESELECTION

Indicatore	Misura	Obiettivi 2007	Consuntivi 1° semestre 07	Consuntivi 2° semestre 07	Consuntivi 2007
Tempo di fornitura della carrier preselection	95% della fornitura entro:	30 gg. Solari	7 gg solari	11 gg solari	11 gg solari
	99% della fornitura entro:	45 giorni solari	26 gg solari	42 solari	45gg. solari

RELAZIONE ANNUALE
SUGLI INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI INTERNET DA POSTAZIONE FISSA
 ex art. 10 comma 1 lettera c) della Delibera 179/03/CSP
 delibera 131/06/CSP

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di internet da postazione fissa forniti da WIND** in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 131/06/CSP

Per ogni indicatore sono riportati:

- **le misurazioni effettuate;**
- **gli obiettivi per il 2007 fissati in relazione a ciascuna misurazione;**
- **i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre** (per quegli indicatori per i quali la delibera 254/04/CSP prevede anche i consuntivi semestrali) **e all'intero anno 2007;**
 - **la definizione dell'indicatore ;**
- **le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;**
- **i periodi di rilevazione;**

TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Indicatore	Misura	Obiettivi	Consuntivi 1° semestre	Consuntivi 2° semestre	Consuntivi 2007
Tempo di attivazione del servizio	Percentile 95% entro :	55 gg solari	85 gg solari	94 gg. solari	87 gg. solari
	Percentile 99% entro:	90 giorni solari	136 gg solari	212 gg solari	147 gg solari
	Percentile degli ordini completati entro la data comunicata al cliente	90%	84.97%	81.29%	84.19%
	Percentile degli ordini completati entro il termine max previsto a contratto	99%	95.63%	94.42%	95.37%

Definizione dell'indicatore: 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.

Note esplicative

Il 95 ed il 99 percentile sono calcolati su i giorni intercorsi tra Conferma del Consenso da parte del Cliente e Attivazione della Linea; per gli ordini completati entro la data comunicata al cliente, I giorni intercorsi tra l'ultima DAC e l'espletamento TI devono essere minori o uguale a zero; mentre per gli ordini completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (laddove presente) I giorni sono calcolati prendendo a riferimento i giorni intercorsi tra Conferma del Consenso da parte del Cliente e Attivazione della Linea

Periodo di rilevazione

1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;

1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;
1 gennaio-31 dicembre – annuale

TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

Tasso di malfunzionamento	Misura	Obiettivi 2007	Consuntivi 1° semestre	Consuntivi 2° semestre	Consuntivo 2007
	Tasso, rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso a larga banda.	Adsl fisico 13%	8%	5%	10%
		Adsl wholesale 13%	2.2%	1.4%	3.8%

Definizione dell'indicatore: 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 a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Note esplicative:

sono escluse le segnalazioni relative ai guasti dei terminali dell'utente
 - sono escluse le segnalazioni relative ai guasti degli operatori interconnessi
 - a fronte di più segnalazioni relative al medesimo malfunzionamento della linea d'accesso viene presa in esame solo la prima segnalazione
 - sono prese in esame le possibili segnalazioni relative a malfunzionamenti effettivi della rete Wind rilevati nel periodo di riferimento

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;

1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;

1 gennaio-31 dicembre – annuale

Sistema di rilevazione : ARSystem . Remedy

TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Indicatore	Misura	Obiettivi 2007	Consuntivi 1° sem.	Consuntivi 2° sem	Consuntivo 2007
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) Percentili 80 del tempi di riparazione dei malfunzionamenti	120 ore solari	104	68	89
	e 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti.	196 ore solari	340	288	318
	b) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	70%	79%	84%	81%
	c) tempo medio di riparazione	90 ore solari	82	71	77

Definizione dell'indicatore: 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 a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Note esplicative

In tale conteggio sono escluse:

- le segnalazioni relative ai guasti dei terminali dell'utente;

- le segnalazioni relative ai guasti degli operatori interconnessi;

- a fronte di più segnalazioni relative al medesimo malfunzionamento della linea d'accesso viene presa in esame solo la prima segnalazione

- sono prese in esame le segnalazioni di malfunzionamento relative alla rete Wind, rilevati nel periodo di riferimento

- è preso in esame il tempo trascorso tra la segnalazione del cliente del malfunzionamento all'effettiva risoluzione dello stesso.

Il sistema di rilevazione è il ARSystem Remedy

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;

1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;

1 gennaio-31 dicembre – annuale

TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DELL'OPERATORE

Indicatore	Misura	Obiettivi 2007	Consuntivi 1° semestre	Consuntivo 2° semestre	Consuntivo anno 2007
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi assistenza cliente dell'operatore	Tempo medio di navigazione su IVR per accedere all'operatore umani	64 sec (da fine selezione)	64	nd	nd
n.b il valore si riferisce all'intero perimetro dell'adsl.	Tempo medio di risposta alla chiamate entranti	90 sec.	592 adsl free	544 adsl free	568 adsl free

Definizione dell'indicatore:

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 esplicative

I valori si riferiscono all'intero perimetro dell'adsl

Periodi di rilevazione: Definizioni 1), 2) e 3)

1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;

1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;

1 gennaio-31 dicembre – annuale

ADDEBITI CONTESTATI

Indicatore	Misura	Obiettivi 2007	Consuntivo 1° sem.	Consuntivo 2° sem.	Consuntivo 2007
Addebiti contestati	Percentuale fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto alle fatture emesse nello stesso periodo	2.74%	3.36%	3.51%	3.43%

Definizione dell'indicatore:

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

Non essendo possibile suddividere la fatture in base al servizio , viene fornito un valore riferito a tutto il perimetro del fisso.

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-31 dicembre – annuale