

**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 2009 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 2009;
- 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 2009	Consuntivi 1° semestre 09	Consuntivi 2° semestre 09	Consuntivi 2009
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura	ULL 95% della fornitura : entro 55 gg solari CPS 95% della fornitura : entro 25 gg solari	ULL 46 gg CPS 12 GG	37 GG 23 CPS	ULL 42 GG CPS 18 GG
	Percentile 99% del tempo di fornitura	ULL 99% della fornitura : entro 90 gg solari CPS 99% della fornitura : entro 45 gg solari	ULL 93 GG CPS 30 GG	98 GG 40GG	ULL 96 GG CPS 36 GG

	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	Entro la data comunicata al cliente : 90%	99%	90%	90%
	Entro il tempo max previsto a contratto	97%	99% (98% IN CASO DI LNA = 60 GG)	99,8%(99% IN CASO DI LNA = 60 GG)	99,2% (98% IN CASO SI Ina = 60 GG)

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 alla data comunicata al cliente giorni intercorsi tra l'ultima DAC e l' completamento 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 2009	Consuntivi 1° semestre 09	Consuntivi 2° semestre 09	Consuntivi 2009
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso.	Numero di malfunzionamenti effettivi/numero medio di linee:	12% ANNUO	6,3%	5,90%	6,0%

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 2009	Consuntivi 1° semestre 09	Consuntivi 2° semestre 09	Consuntivi 2009
Tasso di riparazione del malfunzionamenti	Percentile 80% delle risoluzioni entro	ENTRO 28 H SOLARI	24 H	24 H	24 H
	Percentile 95% entro	129 H SOLARI	71 H	71 H	71 H
	Percentuale delle riparazioni previsto;	IL 90% ENTRO 96 H SOLARI	92%	98%	97%
	(CPS) 80 % delle risoluzioni entro: 96 ore solari;	96 ore solari;	(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) 95% entro: 168 ore solari;	168 ore solari			
entro tempo massimo contrattualmente previsto	n.a	n.a	n.a	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 2009	Consuntivi 1° semestre 09	Consuntivi 2° semestre 09	Consuntivi 2009
Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenco (1255)	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	8 SEC	1,19 SEC	3,42%	2,31%
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	85%	98,25%	91,33%	94,32%

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 2009	Consuntivi 1° semestre 09	Consuntivi 2° semestre 09	Consuntivi 2009
Fatture contestate	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:	3,5 %	2,23%	1,28%	1,28%

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 ull, - 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 2009	Consuntivi 1° semestre 09	Consuntivi 2° semestre 09	Consuntivi 2009
Accuratezza della fatturazione	Fatture contestate e riconosciute fondate / totale fatture emesse) nello stesso periodo	1,2 %	0,82%	0,89%	0,86%

Nota 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 PRESELEZION

Indicatore	Misura	Obiettivi 2009	Consuntivi 1° semestre 09	Consuntivi 2° semestre 09	Consuntivi 2009
Tempo di fornitura della carrier preselection	95% della fornitura entro:	25 GG SOLARI	12 GG	23 GG	18GG
	99% della fornitura entro:	45 GG SOLARI	30GG	40 GG	36 GG