

**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 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 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Indicatore	Misura	Obiettivi 2009	Consuntivi 1° semestre 09	Consuntivi 2° semestre 09	Consuntivi 2009
Tempo di attivazione del servizio	Percentile 95% entro :	30 GG SOLARI	43 GG	27 GG	32 GG
	Percentile 99% entro:	90 GG SOLARI	85 GG	62 GG	68GG
	Percentile degli ordini completati entro la data comunicata al cliente		N.A	N.A	N.A.
	Percentile degli ordini completati entro il termine max previsto a contratto		N.A	N.A	N.A.

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

indicatore	Misura	Obiettivi 2009	Consuntivi 1° semestre 09	Consuntivi 2° semestre 09	Consuntivo 2009
Tasso di malfunzionamento	Tasso, rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso a larga banda.	ADSL FISICO 12 %	2,4%	2,40%	2,4%
		ADSL WHOLESale 5%	1,6%	1%	1,2%

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 2009	Consuntivi 1° sem. 09	Consuntivi 2° sem 09	Consuntivo 2009
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) Percentili 80 del tempi di riparazione dei malfunzionamenti	ULL 35 H SOLARI	24 H	24 H	24 H
		ULL WHOLESale = 50 H	24 H	25 H	24 H
	Percentile 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti.	ULL 120 H SOLARI ULL WHOLESale = 120 H	96 H 95 H	96 H 78%	96 H 86 H

	b) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	96 % (TEMPO PREVISTO 96 H) ULL WHOLESALE (TEMPO PREVISTO 96 H)	96 % 95 %	96 % 96%	96% 96%
	C) tempo medio di riparazione	ULL 90 H ULL WHOLESALE 96 H	31 H 57 H	90 H 64 H	39H 61H

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 2009	Consuntivi 1° semestre 09	Consuntivo 2° semestre 09	Consuntivo anno 2009
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi assistenza cliente dell'operatore	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere all'operatore umano	64 sec da fine selezione	71 sec	50 sec	60 SEC
	Tempo medio di risposta alla chiamate entranti n.b il valore si riferisce all'intero perimetro dell'adsl	90 sec	65 sec	54 sec	85 SEC
	Percentuale di chiamate entranti in tempo di risposta inferiore a 20 sec.	50%	65%	66%	57%

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 2009	Consuntivo 1° sem. 09	Consuntivo 2° sem. 09	Consuntivo 2009
Addebiti contestati	Percentuale fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto alle fatture emesse nello stesso periodo	4%	2,23%	1,28%	1,28%

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