

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

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità dei servizi di televisione a pagamento forniti da WIND, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 278/04/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 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

| Misura | Indicatore | Obiettivi 2009 | Consuntivo 1° sem. 09 | Consuntivo 2° sem. 09 | Consuntivo 2009 |
|-----------------------------------|---|--|-----------------------|-----------------------|-----------------|
| tempo di attivazione del servizio | tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso, inclusa la funzionalità di eventuali apparati installati dall'operatore. | 95 % del tempo di fornitura | 60 gg solari | 65 gg | 57 GG |
| | | 99% del tempo di fornitura 99% degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente | 90 gg solari | 90 gg | 99 GG |

Definizione dell'indicatore:

tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso, inclusa la funzionalità di eventuali apparati installati dall'operatore.

Periodi di riferimento per la valutazione dell'indicatore:

- 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;
- 1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;
- 1 gennaio-31 dicembre – annuale

Rilevazione dei dati:

censuaria - raccolta di tutti gli ordini validi pervenuti nel periodo di rilevazione considerato.

N.B. un servizio s'intende disponibile per l'uso quando è funzionante e quindi quando anche eventuali apparati installati dall'operatore presso il domicilio dell'utente sono funzionanti. Per le sole misure a) e b2), sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto, quali:

- a) assenza del cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato;
- b) rinvio richiesto dal cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura;
- c) necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi.

(1) Il "percentile 95% del tempo di attivazione del servizio" è il tempo massimo entro il quale sono effettuate le attivazioni del servizio del 95% delle richieste. Ovvero, il 95% delle attivazioni sono eseguite con un tempo non superiore al "percentile 95%", mentre il rimanente 5% delle attivazioni sono eseguite con un tempo superiore al "percentile 95%".

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

| Misura | Indicatore | Obiettivi 2009 | Consuntivo 1° sem. 09 | Consuntivo 2° sem. 09 | Consuntivo 2009 |
|---|--|---|-----------------------|-----------------------|-----------------|
| tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore | intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto. | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti = 110 sec | 89 | 81 | 85 |
| | | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 sec.= 50 % | 63% | 58% | 60,5% |

Definizione dell'indicatore:

intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:

- 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;
- 1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;
- 1 gennaio-31 dicembre – annuale

Rilevazione dei dati:

sono possibili 2 alternative:

- a) censuaria - tutte le chiamate entranti a servizi tramite operatore nel periodo di campionamento
- b) campionaria - sulla base di un campione significativo delle chiamate entranti a servizi tramite operatore nel periodo di campionamento

N.B. Sono inclusi i tempi di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio 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).
 Il tempo di instaurazione del collegamento dal NTP al "call center", può essere omesso e in tal caso va indicata l'omissione.
 Quando un operatore affida il servizio a terze parti, l'operatore mantiene la responsabilità di fornitura dei dati sulla qualità, ma può affidare la misurazione alla terza parte, la quale dovrà fare misure separate per ciascun operatore con cui ha contratti.
 Nel caso in cui le rilevazioni siano basate su campioni, questi devono essere scelti in modo casuale e tali da essere statisticamente indipendenti. Il numero minimo di campioni deve essere tale da garantire un valore di accuratezza relativa (rapporto tra intervallo di confidenza e media) non superiore al 10% con un intervallo di confidenza del 95%.

FATTURE CONTESTATE

| Misura | Indicatore | Obiettivi 2008 | Consuntivo 1° sem. 09 | Consuntivo 2° sem. 09 | Consuntivo 2009 |
|--------------------|--|--|-----------------------|-----------------------|-----------------|
| fatture contestate | 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. | Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi ai servizi iptv ricevuti nel corso del periodo di rilevazione ed il numero di fatture contenenti addebiti relativi allo stesso servizio emesse nello stesso periodo di rilevazione = 3,5% | 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

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:

1 gennaio-31 dicembre – annuale

ACCURATEZZA DELLE FATTURAZIONE

| Misura | Indicatore | Obiettivi 2009 | Consuntivo 1° sem. 09 | Consuntivo 2° sem. 09 | Consuntivo 2009 |
|--------------------------------|--|---|-----------------------|-----------------------|-----------------|
| accuratezza della fatturazione | La percentuale di fatture con rettifica di precedenti fatture rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. | Rapporto tra il numero delle fatture che sono state contestate per addebiti relativi ai servizi iptv e per le quali la contestazione è stata riconosciuta fondata e che generano un riaddebito degli importi al cliente mediante un'altra fatture con rettifica o nota di credito ed il numero di fatture contenenti addebiti relativi allo stesso servizio = 1,20% | 0,82% | 0,89% | 0,86% |

Definizione dell'indicatore:

La percentuale di fatture con rettifica di precedenti fatture rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:

1 gennaio-31 dicembre – annuale

N.B. La percentuale è calcolata considerando tutte le fatture che riportano una correzione di precedenti fatture, indipendentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, e il numero di fatture emesse nel periodo considerato

DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

| Misura | Indicatore | Obiettivi 2009 | Consuntivo 1° sem. 09 | Consuntivo 2° sem. 09 | Consuntivo 2009 |
|----------------------------|--|--|-----------------------|-----------------------|-------------------------|
| Disponibilità del servizio | percentuale di indisponibilità del servizio e tempo medio di disponibilità | Indisponibilità del servizio = 96 h Tempo medio tra due indisponibilità del servizio IPTV = 20 gg | 9 h 28 gg | 9,6 H 36 gg | 18H 48 MIN 48 GG |

Definizione dell'indicatore:

percentuale di indisponibilità del servizio e tempo medio di disponibilità.

N.B. Nel caso si utilizzasse il secondo metodo, i campioni devono essere scelti in modo casuale e distribuiti in maniera uniforme sul territorio. Il numero minimo di campioni deve essere tale da garantire un valore di accuratezza relativa (rapporto tra intervallo di confidenza e media) non superiore al 10% considerando un intervallo di confidenza del 95%. Nel caso il servizio sia fornito via satellite, il metodo di misura è il primo. Negli altri casi si possono utilizzare entrambi i metodi.

