

**RELAZIONE ANNUALE  
SUGLI INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE  
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 mobile, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 104/05 /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	Consuntivo 1° sem. 09	Consuntivo 2° sem. 09	Consuntivo 2009
Tempo di attivazione servizio voce	il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio	95% ENTRO 11 H SOLARI	1 h e 41 min.	2 h 21 min.	2 H 08 MIN.
		99% delle attivazioni entro il termine contrattualmente previsto	99,70%	99,71%	99,7%

**Definizione dell'indicatore:** il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

**Obbligatorietà dell'indicatore:** obbligatorio

**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

**Servizi a cui si applica:** servizi pre-pagati e post-pagati

Percentile 95% del tempo di fornitura

b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto

**Unità di misura:** per la misura a) ore  
per la misura b) valore percentuale

1) si intende per servizio pre-pagato un servizio in cui il cliente, mediante l'acquisto e l'utilizzo di una carta SIM (Subscriber Identity Module)/USIM (UMTS Subscriber Identity Module) e di unità di traffico telefonico di importo predeterminato, fruisce dei servizi di comunicazione elettronica sino ad esaurimento delle stesse unità.

Si intende per servizio post-pagato un servizio in cui il cliente sottoscrive un contratto di abbonamento che prevede l'invio periodico al cliente di una fattura e della relativa documentazione di fatturazione per il traffico effettuato.

2) Il percentile 95% (detto anche 95esimo percentile) del tempo di fornitura è il tempo massimo entro il quale il 95% delle richieste di fornitura è stato soddisfatto. Ovvero, il 95% delle forniture sono eseguite con un tempo non superiore al "percentile 95%", mentre il rimanente 5% delle forniture sono eseguite con un tempo superiore al "percentile 95%".

#### TEMPO DI RINNOVO DEL CREDITO

Indicatore	Misura	Obiettivi 2009	Consuntivo 1° sem. 09	Consuntivo 2° sem. 09	Consuntivo 2009
Tempo di rinnovo del credito	il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente	95% delle ricariche entro 1 minuto	100%	99,998%	99,993%

**Definizione dell'indicatore:** il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente.

**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

**Servizi a cui si applica:** servizi prepagati

**Rilevazione dei dati:** censuaria - raccolta di tutte le richieste, formalmente corrette, di ricarica del credito ricevute dall'operatore, effettuate dall'utente nelle modalità previste, nel periodo di rilevazione considerato.

**Misure:** Percentile 95% del tempo di ricarica

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

Indicatore	Misura	Obiettivi 2009	Consuntivo 1° sem. 09	Consuntivo 2° sem. 09	Consuntivo 2009
tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza ai clienti dell'operatore	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	90% delle chiamate entro 175 sec	91,5% entro 75 sec	79,6% entro 75 sec	83,61 % ENTRO 1 MINUTO

	selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano <sup>3</sup> ;				
	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.	Tempo di risposta dell'operatore umano ( da scelta su IVR a risposta dell'operatore)  a) tempo medio di risposta = 45 sec b) 60% di chiamate con tempo di risposta minore di 20 sec.	31,74 sec  66,80%	28,54 SEC  65,23%	30,13 SEC  66,02%

**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.

**Obbligatorietà dell'indicatore:** Definizioni 1) e 2) Obbligatorio; Definizione 3) Facoltativo

**Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:** Definizioni 1), 2) e 3)

1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;

1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;

1 gennaio-31 dicembre – annuale

**Servizi a cui si applica:** Definizioni 1), 2), e 3)

servizi pre-pagati e post-pagati

**Rilevazione dei dati:** Definizione 1) censuaria - ad ogni modifica dell'IVR  
Definizioni 2) e 3)

censuaria - tutte le chiamate telefoniche entranti generate da terminali fissi e mobili ai servizi di assistenza clienti con risposta da operatore umano nel periodo di rilevazione.

**N.B.** Per la definizione 2), sono inclusi i tempi trascorsi in attesa di parlare 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).

Per la definizione 3), sono inclusi i tempi necessari per la navigazione nei sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore compresi i tempi trascorsi in attesa di parlare 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).

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.

Per gli operatori convergenti (fissi e mobili) che hanno un unico numero di assistenza clienti, l'intervallo di tempo relativo all'indicatore 1) sarà misurato a partire dal momento in cui il cliente effettua la scelta del ramo dell'IVR dedicato alla telefonia Mobile.

#### TEMPO DI RISPOSTA DEI SERVIZI DI CONSULTAZIONE ELENCHI

Misura	Indicatore	Obiettivi 2009	Consuntivo 1° sem. 09	Consuntivo 2° sem. 09	Consuntivo 2009
tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Il periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.	Tempo medio di risposta alla chiamate entranti : 8 sec	1,19 sec	3,42 sec	2,31 SEC
		Percentuale di chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec : 85%	97,29%	91,33%	94,32%

**Definizione dell'indicatore:** Il periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante 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

**Servizi a cui si applica:** Servizi di consultazione elenchi

**N.B.** Sono inclusi i tempi di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica fino al punto in cui la richiesta può essere trattata. Non sono inclusi i tempi di trattamento della richiesta stessa (per esempio il periodo di colloquio con un operatore o il tempo di reperimento dell'informazione da una banca dati).

Il tempo di instaurazione del collegamento dal terminale fisso o mobile 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%.

**Misure:** a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti

b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

**Unità di misura:** per la misura a) secondi

per la misura b) Valore percentuale

#### RECLAMI SUGLI ADDEBITI

Misura	Indicatore	Obiettivi 2009	Consuntivo 1° sem. 09	Consuntivo 2° sem. 09	Consuntivo 2008
Reclami sugli addebiti	1) nel caso di servizi post-pagati, la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;	percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo : 4%	2,23%	1,28%	1,28
	2) nel caso di servizi pre-pagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel	percentuale di reclami per cui l'utente sugli addebiti rispetto a numero medio di SIM attive nel periodo: 1,27%	0,09%	0,12%	0,10%

	periodo di rilevazione.				
--	-------------------------	--	--	--	--

**Definizione dell'indicatore:**

1) nel caso di servizi post-pagati, la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;

2) nel caso di servizi pre-pagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione.

**Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:**

1 gennaio-31 dicembre – annuale

**Servizi a cui si applica:**

Definizione 1): servizi post-pagati

Definizione 2): servizi prepagati.

**Rilevazione dei dati:** censuaria

N.B. Sono presi in considerazione tutti i reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo.  
Per SIM/USIM attive si intende una SIM/USIM che permette l'accesso ai servizi offerti dall'operatore.

**ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE**

Misura	Indicatore	Obiettivi 2009	Consuntivo 1° sem. 09	Consuntivo 2° sem. 09	Consuntivo 2009
Accuratezza fatturazione	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..	1,20%	0,89%	0,82%	0,86%

**Definizione dell'indicatore:** 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.

**Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:**

1 gennaio-31 dicembre – annuale

**Servizi a cui si applica:** servizi post-pagati

**Rilevazione dei dati:** censuaria – tutte le fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo di osservazione.

N.B. La percentuale è calcolata considerando tutte le fatture oggetto di contestazione fondata per le quali il riaccredito al cliente è avvenuto nel periodo di riferimento, indipendentemente dal periodo a cui si riferiscono le fatture emesse, rapportate al numero di fatture emesse nel periodo considerato

**ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO GSM**

Misura	Indicatore	Obiettivi 2009	Consuntivo 1° sem. 09	Consuntivo 2° sem. 09	Consuntivo 2009
accessibilità al servizio gsm	1) Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito venga soddisfatta dalla rete. 2) Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati a commutazione di pacchetto venga soddisfatta dalla rete.	Accessibilità su canali voce/traffico dati a circuito >99,5%	99,31%	99,38%	99,35%
		Accessibilità su canali traffico dati a pacchetto > 98%	98,43%	98,52%	98,48%

**Definizione dell'indicatore:**

1) Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito venga soddisfatta dalla rete.

2) Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati a commutazione di pacchetto venga soddisfatta dalla rete.

**Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:**

1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;

1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;

1 gennaio-31 dicembre – annuale

**Servizi a cui si applica:** Definizione 1)

servizi voce e dati a commutazione di circuito

Definizione 2)

servizi dati a commutazione di pacchetto.

**Rilevazione dei dati:** Definizione 1) e 2)

censuaria.

**N.B.** - I dati vanno rilevati per ogni cella di rete separatamente per i servizi disponibili. I dati vanno rilevati dalle ore 00:00 alle ore 24:00 per tutti i tentativi di connessione in tutti i giorni dell'anno compresi i festivi per:

**Definizione 1)**

servizio telefonico e servizio dati a commutazione di circuito

- una richiesta di instaurazione di un canale ovvero un tentativo di connessione per il servizio telefonico voce è la richiesta di accesso alla rete radio mobile con un terminale in condizione di Display indicante la presenza di copertura, sia per le chiamate originate sia per le chiamate terminate. Una chiamata originata o terminata da un terminale in condizioni di Display indicante la presenza di copertura, è soddisfatta dalla rete quando il canale è messo a disposizione dalla rete dell'operatore.

**Definizione 2)**

servizio dati a commutazione di pacchetto

- un tentativo di connessione dati è la richiesta di accesso alla rete radio mobile con un terminale in condizione di Display indicante la presenza di copertura. Una richiesta di

connessione originata da un terminale in condizioni di Display indicante la presenza di copertura, è soddisfatta dalla rete quando almeno un canale dati è messo a disposizione dalla rete dell'operatore

#### PROBABILITÀ DI MANTENIMENTO DELLE CONNESSIONE

Misura	Indicatore	Obiettivi 2009	Consuntivo 1° sem. 09	Consuntivo 2° sem. 09	Consuntivo 2009
probabilità di mantenimento delle connessioni	la probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMSC).	Connessioni correttamente terminate > 98,4%	98,84%	98,85%	98,85%

**Definizione dell'indicatore:** la percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

**Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:**

1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;

1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;

1 gennaio-31 dicembre – annuale

**Servizi a cui si applica:** servizi voce.

**Rilevazione dei dati:** censuaria – tutte le connessioni terminate con successo su esplicita richiesta di uno dei terminali coinvolti nella comunicazione.

**N.B.** - I dati vanno rilevati per ogni cella di rete. I dati orari vanno rilevati dalle ore 00.00 alle ore 24:00 per tutti i tentativi di chiamata in tutti i giorni dell'anno compresi i festivi per il servizio voce;

#### PROBABILITÀ DI TRASFERIMENTO DEGLI SMS AL SMSC

Misura	Indicatore	Obiettivi 2009	Consuntivo 1° sem. 09	Consuntivo 2° sem. 09	Consuntivo 2009
probabilità di trasferimento degli sms al smsc	La probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMSC).	95% di sms ricevuti da smac rispetto a quelli inviati dall'utenza	98,40%	98,12%	98,76%

**Definizione dell'indicatore:** la probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMSC).

**Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore:**

1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;

1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;

1 gennaio-31 dicembre – annuale

**Servizi a cui si applica:** servizi mobili: SMS.

**N.B.** I dati vanno rilevati negli orari dalle ore 00:00 alle ore 24:00 in tutti i giorni dell'anno compresi i festivi.  
Sono esclusi dalla rilevazione i messaggi SMS non originati da o non consegnati a un numero per servizi mobili e personali.