

# **RELAZIONE ANNUALE 2012**

## **SUGLI INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI**

**redatta da Wind Telecomunicazioni S.p.A.**

**ai sensi dell'art. 10 comma 1 lettera b**

**della delibera 179/09/CSP**

## 1. INTRODUZIONE

La presente relazione è redatta da Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito Wind), ai sensi dell'art. 10 comma 1 della delibera 179/03/CSP, e riporta i risultati raggiunti sugli indicatori di qualità obbligatori fissati nella carta dei servizi per l'anno 2012 di cui alle delibere 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP, 154/12/CONS e 79/09/CSP.

Si precisa che i dati riportati si riferiscono all'intero territorio nazionale.

## 2. TELEFONIA VOCALE FISSA (delibera 254/04/CSP)

### 2.1. Allegato 1 alla delibera 254/04/CSP

**Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale:** 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

**Servizi diretti forniti utilizzando strutture di un altro operatore di accesso**

Misure	Obiettivi 2012 Giorni solari	Consuntivi 2012 Giorni solari
Percentile 95% del tempo di fornitura	55	33
Percentile 99% del tempo di fornitura	90	64
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	97%	99,4%

### 2.2. Allegato 2 alla delibera 254/04/CSP

**Tasso di malfunzionamento per linea di accesso:** 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 attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo

**Servizi diretti forniti utilizzando strutture di un altro operatore di accesso**

Misure	Obiettivi 2012	Consuntivi 2012
Tasso di malfunzionamento <sup>1</sup>	8%	7,30%

I dati relativi al servizio CPS sono statisticamente non significativi in funzione della esiguità del numero di casi rilevati.

<sup>1</sup> Misurato solo su rete Wind

### 2.3. Allegato 3 alla delibera 254/04/CSP

**Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:** tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione

**Servizi diretti forniti utilizzando strutture di un altro operatore di accesso**

Misure	Obiettivi 2012 Ore	Consuntivi 2012 Ore
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	28	25
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	80	84
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	96%	96%

Il tempo di riparazione contrattualmente previsto è di 96 ore.

I dati relativi al servizio CPS sono statisticamente non significativi in funzione della esiguità del numero di casi rilevati.

### 2.4. Allegato 8 alla delibera 254/04/CSP

**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

Misure	Obiettivi 2012 secondi	Consuntivi 2012 secondi
Tempo medio di risposta	8	4,34
Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	85%	89%

### 2.5. Allegato 10 alla delibera 254/04/CSP

**Fatture contestate:** la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo

Misure	Obiettivi 2012	Consuntivi 2012
Percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami	3,50%	1,12%

## 2.6. Allegato 11 alla delibera 254/04/CSP

**Accuratezza delle 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

Misure	Obiettivi 2012	Consuntivi 2012
Percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate	1,20%	0,89%

## 2.7. Allegato 12 alla delibera 254/04/CSP

**Tempo di fornitura della carrier pre-selection:** il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso

Misure	Obiettivi 2012 Giorni solari	Consuntivi 2012 Giorni solari
Percentile 95% del tempo di fornitura	20	19
Percentile 99% del tempo di fornitura	40	40

### 3. SERVIZI MOBILI E PERSONALI (delibera 154/12/CONS)

#### 3.1. Allegato 1 alla delibera 154/12/CONS

Tempo di rinnovo del credito<sup>2</sup>

Misure	Obiettivi 2012 minuti	Consuntivi 2012 minuti
Percentile 95% del tempo di ricarica <sup>3</sup>	1	1

#### 3.2. Allegato 2 alla delibera 154/12/CONS

Tempo di risposta del servizio di consultazione elenchi

Misure	Obiettivi 2012 secondi	Consuntivi 2012 secondi
tempo medio di risposta alle chiamate entranti	8	4,34
percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	85%	89%

#### 3.3. Allegato 3 alla delibera 154/12/CONS

Reclami sugli addebiti

- a) Servizi post-pagati: percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo

Misure	Obiettivi 2012	Consuntivi 2012
Rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo	4%	1,12%

- b) Servizi pre-pagati: rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione

Misure	Obiettivi 2012	Consuntivi 2012
Rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti nel periodo di rilevazione considerato ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo	1,27%	0,27%

<sup>2</sup> Servizi prepagati

<sup>3</sup> Wind rileva il 99,99% in un minuto.

### 3.4. Allegato 4 alla delibera 154/12/CONS

#### Accuratezza della fatturazione<sup>4</sup>

Misure	Obiettivi 2012	Consuntivi 2012
Rapporto tra numero di 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 od una nota di credito emessa nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,20%	0,89%

### 3.5. Allegato 5 alla delibera 154/12/CONS

#### Tempo di attivazione del servizio voce<sup>5</sup>

Misure	Obiettivi 2012 minuti	Consuntivi 2012 minuti
Percentile 95% del tempo di fornitura	660	46
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%	99,39%

### 3.6. Allegato 6 alla delibera 154/12/CONS

#### Accessibilità al servizio voce

Misure	Obiettivi 2012	Consuntivi 2012
Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	98,90%	99,38%
Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	N.A. <sup>6</sup>	99,28%
Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste. (indicatore combinato GSM-UMTS)	N.A. <sup>7</sup>	99,43%

<sup>4</sup> Servizi Post-pagati

<sup>5</sup> Servizi Pre-pagati e Post-pagati

<sup>6</sup> Obiettivo che sarà definito dopo un anno di osservazione

<sup>7</sup> Obiettivo che sarà definito dopo un anno di osservazione

### 3.7. Allegato 7 alla delibera 154/12/CONS

#### Probabilità di mantenimento della connessione voce

Misure	Obiettivi 2012	Consuntivi 2012
Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	98,60%	99,03%
Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	N.A. <sup>8</sup>	99,54%
Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo.	N.A. <sup>9</sup>	99,09%

### 3.8. Allegato 8 alla delibera 154/12/CONS

#### Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS

Misure	Obiettivi 2012	Consuntivi 2012
Percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al SMS-C	98,00%	99,96%

### 3.9. Allegato 9 alla delibera 154/12/CONS

#### Tempo di consegna del SMS al primo tentativo

Misure	Obiettivi 2012 secondi	Consuntivi 2012 secondi
Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione	N.A. <sup>10</sup>	N.A. <sup>11</sup>

### 3.10. Allegato 10 alla delibera 154/12/CONS

#### Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su reti GSM

Misure	Obiettivi 2012	Consuntivi 2012
Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore andate a buon fine	98,20%	99,41%

<sup>8</sup> Obiettivo che sarà definito dopo un anno di osservazione

<sup>9</sup> Obiettivo che sarà definito dopo un anno di osservazione

<sup>10</sup> La misura sarà disponibile dal 2013 non appena sviluppati i relativi tool di misura

<sup>11</sup> La misura sarà disponibile dal 2013 non appena sviluppati i relativi tool di misura

## 4. ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (delibera 131/06/CSP)

### 4.1. Allegato 1 alla delibera 131/06/CSP

**Tempo di attivazione del servizio<sup>12</sup>:** 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

Misure	Obiettivi 2012 giorni	Consuntivi 2012 giorni
Percentile 95% del tempo di fornitura	30	36
Percentile 99% del tempo di fornitura	60	72
Percentuale degli ordini validi completati entro la data comunicata al cliente	90%	87%
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97%	99%
Tempo medio di fornitura		14,6

### 4.2. Allegato 2 alla delibera 131/06/CSP

**Tasso di malfunzionamento<sup>13</sup>:** 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

Misure	Obiettivi 2012	Consuntivi 2012
Servizio realizzato con infrastrutture proprie o Unbundling	4%	3,2%
Servizio realizzato utilizzando servizi Wholesale	2%	1,9%

### 4.3. Allegato 3 alla delibera 131/06/CSP

**Tempo di riparazione dei malfunzionamenti<sup>14</sup>:** tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

#### Servizi realizzati in Unbundling o tramite infrastrutture proprie

Misure	Obiettivi 2012 ore	Consuntivi 2012 ore
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	28	24
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	80	43
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 h)	96%	98,7%
Tempo medio di riparazione	40	39

<sup>12</sup> servizi di accesso a Internet a banda larga

<sup>13</sup> Servizi di accesso a Internet a banda larga, misure calcolate solo sulla porzione di infrastrutture di competenza Wind

<sup>14</sup> Servizi di accesso a Internet a banda larga



## Servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale

Misure	Obiettivi 2012 ore	Consuntivi 2012 ore
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	28	25
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	80	58
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 h)	90%	97,5%
Tempo medio di riparazione	50	40

### 4.4. Allegato 4 alla delibera 131/06/CSP

#### Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cliente dell'operatore<sup>15</sup>

- a. 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

Misure	Obiettivi 2012 secondi	Consuntivi 2012 secondi
Media pesata	75	60

- b. 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.

Misure	Obiettivi 2012 secondi	Consuntivi 2012 secondi
Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	85	52,5
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	35%	56%

### 4.5. Allegato 5 alla delibera 131/06/CSP

**Addebiti contestati<sup>16</sup>:** 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

Misure	Obiettivi 2012	Consuntivi 2012
Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	3,5%	1,12%

<sup>15</sup> Servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta

<sup>16</sup> Servizi di accesso a Internet a banda stretta

## 5. CENTRI DI CONTATTO (delibera 79/09/CSP)

### 5.1. Customer care fisso

**Tempo minimo di navigazione** per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, 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 la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo

Misure	Obiettivi 2012 secondi	Consuntivi 2012 secondi
Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	70	70

**Tempo di risposta dell'addetto** dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto

Misure	Obiettivi 2012 secondi	Consuntivi 2012 secondi
Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	70	52,1
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	45%	57%

**Percentuale di reclami che vengono risolti** senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza

Misure	Obiettivi 2012	Consuntivi 2012
Percentuale <sup>17</sup>	N.A.	88,5%

<sup>17</sup> Il dato viene misurato tenendo conto del tempo di risposta ai reclami previsto dalla Carta dei Servizi Wind pari a 45 gg

## 5.2. Customer care mobile

**Tempo minimo di navigazione** per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, 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 la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo

Misure	Obiettivi 2012 secondi	Consuntivi 2012 secondi
Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	115	85

**Tempo di risposta dell'addetto** dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto

Misure	Obiettivi 2012 secondi	Consuntivi 2012 secondi
Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	45	34
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	55%	61,8%

**Percentuale di reclami che vengono risolti** senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza

Misure	Obiettivi 2012	Consuntivi 2012
Percentuale <sup>18</sup>	N.A.	99,7%

<sup>18</sup> Il dato viene misurato tenendo conto del tempo di risposta ai reclami previsto dalla Carta dei Servizi Wind pari a 45 gg