

*Relazione sugli indicatori di qualità dei
servizi di telefonia vocale forniti da
Teleunit S.p.A. su rete fissa
ANNO 2008*

Il presente documento riporta un riepilogo di quanto rappresentato all'interno degli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale forniti da Teleunit S.p.A. in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 254/04/CSP.

Per ogni indicatore analizzato verranno riportati:

- le misurazioni effettuate;
- i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre ;
- i consuntivi relativi all'intero anno 2008;
- la definizione dell'indicatore;
- le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;
- i periodi di rilevazione;
- il/i sistema/i informativo/i da cui i dati sono stati tratti;
- la struttura aziendale responsabilizzata per la rilevazione delle misurazioni;

Allegato 1 “Tempo di fornitura dell’allacciamento iniziale”

Indicatore	Misura	Consuntivi 1° sem. 2008	Consuntivi 2° sem. 2008	Consuntivi 2008
Tempo di fornitura dell’allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura	68 giorni	65 giorni	67 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	83 giorni	82 giorni	82 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	92 %	93 %	93 %

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

- rilevazioni censuaria: sono presi in considerazione tutti gli ordini validi pervenuti nel periodo di rilevazione;
- il servizio si intende disponibile per l’uso quando è funzionante;
- sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto alla data concordata non dipende dalla volontà di Teleunit S.p.A. (assenza del cliente all’appuntamento concordato o inaccessibilità dei locali; rinvio richiesto dal cliente; necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o soggetti terzi).

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: Archivio rilevazione contratti.

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevaz.: Divisione Retail, Area Billing.

Allegato 2 “Tasso di malfunzionamento per linea di accesso”

Indicatore	Misura	Consuntivi 1° sem. 2008	Consuntivi 2° sem. 2008	Consuntivi 2008
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso rilevato			
	Servizio erogato con proprie strutture	5.50 %	5.50 %	5.50 %
	Servizio indiretto in modalità CPS	2.20 %	2.18 %	2.19 %

Definizione

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti, relative a malfunzionamenti effettivi, durante il periodo di riferimento e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Note

- rilevazione censuaria: sono prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi, pervenute nel periodo di rilevazione;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Teleunit S.p.A. come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di Teleunit S.p.A., anche se installati nei locali del cliente;
- sono escluse le segnalazioni relative a malfunzionamenti non riscontrati;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti di apparecchiature terminali d'utente;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti della rete dell'eventuale operatore interconnesso;
- una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione viene considerata come una singola segnalazione;
- a fronte di più segnalazioni riguardanti uno stesso guasto su una linea di accesso, viene computata solo la prima segnalazione;
- sono computate le sole linee di accesso, indipendentemente dai numeri di canali multiplati su di esse.

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: Trouble Ticketing

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione: Divisione Customer Care

Allegato 3 “Tempo di riparazione dei malfunzionamenti”

Indicatore	Misura	Consuntivi 1° sem. 2008	Consuntivi 2° sem. 2008	Consuntivi 2008
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	37 Ore	32 Ore	35 Ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	97 Ore	94 Ore	95 Ore

Definizione

Il tempo, misurato in ore solari, trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa riparazione.

Note

- rilevazione censuaria: sono prese in considerazione tutte le riparazioni completate nel periodo di rilevazione, indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Teleunit S.p.A. come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di Teleunit S.p.A., anche se installati nei locali del cliente;
- una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione è considerata come una singola segnalazione di guasto.
- più segnalazioni riguardanti uno stesso guasto sulla stessa linea di accesso sono computate come una singola segnalazione;
- sono esclusi i casi in cui la riparazione richiede un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, non dipende dalla volontà di Teleunit S.p.A. (assenza del cliente all'appuntamento concordato; inaccessibilità dei locali; rinvio richiesto dal cliente);
- sono esclusi dalla rilevazione i malfunzionamenti relativi a servizi che non prevedono un tempo standard (servizi forniti in base ad accordi specifici che prevedono un tempo di riparazione più veloce o più lento rispetto a quello previsto nei contratti standard).

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: Trouble Ticketing

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevaz.: Divisione Customer Care

Allegato 6 “Tempi di risposta dei servizi tramite operatore”

Indicatore	Misura	Consuntivi 2008
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	27 sec.
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	30 %

Definizione

L'intervallo di tempo che intercorre tra il momento in cui (completata correttamente da parte dell'utente chiamante la selezione del numero) la chiamata instradata dalla rete giunge al call center e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.

Note

- rilevazione censuaria: sono prese in considerazione tutte le chiamate ricevute nel periodo di rilevazione;
- sono esclusi i tempi di instaurazione del collegamento dal terminale d'utente (fisso o mobile) fino al call center;
- sono inclusi i tempi di attesa dovuti a operatore occupato;
- sono esclusi i tempi di trattamento della richiesta stessa da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore ed utente);
- la misurazione è stata effettuata internamente.

Periodo di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Sistema informativo di rilevazione: IPCC Cisco

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevaz.: Divisione Customer Care

Allegato 10 “Fatture contestate”

Indicatore	Misura	Consuntivi 2008
Fatture contestate	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0.3 %

Definizione

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

- rilevazione censuaria: tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo.

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Sistema informativo di rilevazione: Teseo 6

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevaz.: Divisione Amministrazione Controllo e Finanza

Allegato 11 “Accuratezza della fatturazione”

Indicatore	Misura	Consuntivi 2008
Accuratezza della fatturazione	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute errate	0.01 %

Definizione

Note

- rilevazione censuaria – tutte le fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifico od una nota di credito, indipendentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, emesse nel periodo di osservazione.
- non si considerano le fatture di rettifica o le note di credito riguardanti addebiti per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti su numerazioni assegnate ad altri operatori;
- al denominatore si considerano tutte le fatture emesse nel periodo di rilevazione (dal 1° gennaio al 31 dicembre).

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Sistema informativo di rilevazione: Teseo

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevaz.: Divisione Amministrazione Controllo e Finanza

Allegato 12 “Tempo di fornitura della carriera Pre Selection”

Indicatore	Misura	Consuntivi 2008
Accuratezza della fatturazione	Percentile 95% del tempo di fornitura	7 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	9 giorni

Definizione

Il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

Note

- rilevazione censuaria

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: Controllo

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione : Affari Regolamentari