

Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di Accesso ad Internet forniti da Planetel srl da postazione fissa 2013

Il presente documento riporta un riepilogo di quanto rappresentato all'interno degli indicatori di qualità dei servizi di Accesso ad Internet forniti da Planetel S.r.l. in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dall'Art.3 della delibera 131/06/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 **2013**;
- 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 attivazione del servizio"

Indicatore	Misura	Consuntivi 1° Sem	Consuntivi 1° Sem	Consuntivi
Tempo di attivazione del servizio :	Percentile 95% del tempo di fornitura	71	65	68
ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva servizi di accesso a internet a banda larga	Percentile 99% del tempo di fornitura	125	109	117
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	92,1%	94,2%	93,15
	Media			
	Numerosità dei contratti per tipologia d'ordine			

Definizione

Il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, 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 al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà di **Planetel srl**, che fornisce il servizio quale il rinvio richiesto da altro operatore di accesso che fornisce la struttura;

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 di rilevazione contratti.

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

Allegato 2 “Tasso di malfunzionamento”

Indicatore	Misura	Consuntivi 1° sem	Consuntivi 2° sem	Consuntivi
Tasso di Malfunzionamento servizi di accesso a internet a banda larga	Servizio erogato con strutture proprie	1,5%	2,9 %	2,2%
	Servizio realizzato utilizzando servizi Wholesale	17%	16%	16,5

Definizione

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti, relativi 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 Planetel come pertinenti alla propria rete di competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di rete di Planetel, anche se installati nei locali dell'utente;

- 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'operatore di accesso;

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	Consuntivo 1° sem	Consuntivo 2° sem	Consuntivo
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti servizi di accesso a internet a banda larga	Servizi realizzati con proprie strutture			
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	24	28	26
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	21	32	26,5
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92%	89%	90,5%
	Tempo medio di riparazione	18h	17h	17h
	Servizi realizzati utilizzando servizi wholesale	23	21	22
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti			
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	43	42	42
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	75%	77%	75%
	Tempo medio di riparazione	26h	28h	27

Definizione

Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

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 **Planetel srl** come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di **Planetel srl**, anche se installati nei locali del cliente;
- 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 Planetel srl (**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 4 “Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell’operatore”

Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Misura	Consuntivo 1° Sem	Consuntivo 2° Sem	Consuntivi
Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta “operatore umano” Media pesata	20 secondi	20 secondi	20 secondi
servizi di accesso a internet a banda larga e a banda stretta	Tempo di risposta dell’operatore umano dopo la selezione da parte dell’utente della scelta che consente di parlare con l’operatore umano			
	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	41 second	41 second	41 second
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	48 %	46 %	45,5 %

Definizione

- 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

- rilevazione censuaria: sono prese in considerazione tutte le chiamate ricevute nel periodo di rilevazione;
- 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).
- la misurazione è stata effettuata internamente;

Periodo 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: SICOM

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione: Divisione Customer Care

Allegato 5 “Addebiti contestati”

Indicatore	Misura	Consuntivi
Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato per servizi di accesso a Internet a banda larga	1,2%
	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,5%

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: SICOM

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