

OBIETTIVI DI QUALITA' 2008

Telefonia vocale fissa (Delibera n. 254/04/CSP)

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale tlc	<p>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.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura: 23 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 31 gg</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente 60 gg.)..99,4%</p>
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	<p>Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso13 % (semestrale)</p>
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 36 ore</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:.....100%</p>
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	<p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano" 100 s</p>
	<p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)90 s</p>
	<p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi25%</p>
Fatture contestate	<p>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:..... 2,80%</p>
Accuratezza della Fatturazione	<p>La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaddebito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 2,40%</p>
Tempo di fornitura di carrier selection	<p>Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso</p> <p>-Percentile 95% del tempo di fornitura:..... 12 gg -Percentile 99% del tempo di fornitura:.....24 gg</p>
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso in carrier selection	<p>Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso5% (Semestrale)</p>
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti in carrier selection	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 2 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:4 ore</p>

Accesso ad internet da postazione fissa (Delibera n. 131/06/CSP)

<p>Tempo di attivazione del servizio</p>	<p>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.</p> <p>Servizi su Fibra Ottica: Percentili del tempo di attivazione del servizio..... 95% 28 gg 99% 45 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg):.. 99,2%</p> <p>Servizi su ADSL: Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% 49 gg 99% 55 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg):... 99,4%</p>
<p>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</p>	<p>Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga13% (semestrale)</p>
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:36 ore</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:.....100 %</p>
<p>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga</p>	<p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano"100 s</p> <p>Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)90 s</p> <p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 25%</p>
<p>Addebiti contestati</p>	<p>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:2,80 %</p>

Servizi di televisione a pagamento (Delibera n. 278/04/CSP)

Tempo di attivazione del servizio	<p>Servizi Video su Fibra Ottica: Percentili del tempo di attivazione del servizio.....95% 28 gg 99% 45 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): 99,2%</p> <p>Servizi Video su ADSL: Percentili del tempo di attivazione del servizio95% 49 gg 99% 55 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): 99,4%</p>
Disponibilità del servizio	Indisponibilità media del servizio: - 21.9 hh/anno (21hh54') (disponibilità del 99,75) -tempo medio tra due indisponibilità del servizio: 15 gg (54' circa come tempo medio di indisponibilità)
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: 2,80%
Accuratezza della 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: 2,40%
Tempi di risposta alle chiamate ai Servizi di Assistenza Clienti dell'operatore per servizi tv	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano" 100 s
	Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano) 90 s
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 30%