

***Relazione sugli indicatori di qualità
dei servizi di telefonia vocale forniti
da Telecom Italia su rete fissa***

ANNO 2012

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di telefonia vocale** forniti da Telecom Italia su rete fissa, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 254/04/CSP.

Per ogni indicatore sono riportati:

- **le misure effettuate;**
- **gli obiettivi per il 2012 fissati in relazione a ciascuna misura;**
- **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 2012;**
- **i consuntivi annuali disaggregati per singola regione amministrativa** (per quegli indicatori per i quali la delibera 254/04/CSP ne prevede il dettaglio territoriale);
- **la definizione dell'indicatore;**
- **le note esplicative di come sono rilevate le misure;**
- **i periodi di rilevazione.**

Infine, in conformità a quanto stabilito dalla delibera 328/10/CONS, il documento riporta il valore su cui si è attestato nel 2012 l'Indice di Qualità Globale (**IQG**) del Servizio Universale.

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

Indicatore	Misure	Obiettivi 2012 (stabiliti nell'allegato A alla delibera 67/12/CONS)	Consuntivi 1° sem. 2012 (dal 1/1/12 al 30/6/12)	Consuntivi 2° sem. 2012 (dal 1/7/12 al 31/12/12)	Consuntivi 2012 (dal 1/1/12 al 31/12/12)
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	- Percentile 95% del tempo di fornitura	11 giorni	10 giorni	10 giorni	10 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	25 giorni	20 giorni	26 giorni	22 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	96,4 %	97,3 %	97,1 %	97,2 %

DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE

Percentile 95% del tempo di fornitura	Consuntivi 1° sem. 2012	Consuntivi 2° sem. 2012	Consuntivi 2012
Piemonte	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Valle D'Aosta	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Liguria	13 giorni	10 giorni	10 giorni
Lombardia	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Veneto	9 giorni	10 giorni	10 giorni
Trentino Alto Adige	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Friuli Venezia Giulia	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Toscana	9 giorni	10 giorni	10 giorni
Emilia Romagna	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Marche	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Umbria	10 giorni	13 giorni	10 giorni
Lazio	9 giorni	10 giorni	10 giorni
Abruzzo	9 giorni	10 giorni	9 giorni
Sardegna	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Molise	9 giorni	9 giorni	9 giorni
Campania	9 giorni	10 giorni	10 giorni
Puglia	10 giorni	11 giorni	10 giorni
Basilicata	14 giorni	18 giorni	15 giorni
Calabria	9 giorni	8 giorni	8 giorni
Sicilia	9 giorni	10 giorni	10 giorni
Totale Italia	10 giorni	10 giorni	10 giorni

Percentile 99% del tempo di fornitura	Consuntivi 1° sem. 2012	Consuntivi 2° sem. 2012	Consuntivi 2012
Piemonte	18 giorni	23 giorni	21 giorni
Valle D'Aosta	16 giorni	28 giorni	28 giorni
Liguria	28 giorni	31 giorni	28 giorni
Lombardia	18 giorni	26 giorni	21 giorni
Veneto	17 giorni	25 giorni	20 giorni
Trentino Alto Adige	17 giorni	26 giorni	23 giorni
Friuli Venezia Giulia	20 giorni	40 giorni	29 giorni
Toscana	17 giorni	24 giorni	21 giorni
Emilia Romagna	16 giorni	28 giorni	22 giorni
Marche	21 giorni	22 giorni	21 giorni
Umbria	24 giorni	31 giorni	28 giorni
Lazio	18 giorni	20 giorni	19 giorni
Abruzzo	19 giorni	26 giorni	21 giorni
Sardegna	23 giorni	29 giorni	26 giorni
Molise	15 giorni	16 giorni	16 giorni
Campania	20 giorni	24 giorni	22 giorni
Puglia	28 giorni	40 giorni	34 giorni
Basilicata	27 giorni	41 giorni	34 giorni
Calabria	15 giorni	14 giorni	15 giorni
Sicilia	22 giorni	28 giorni	25 giorni
Totale Italia	20 giorni	26 giorni	22 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	Consuntivi 1° sem. 2012	Consuntivi 2° sem. 2012	Consuntivi 2012
Piemonte	97,8 %	97,2 %	97,5 %
Valle D'Aosta	97,5 %	94,5 %	95,7 %
Liguria	98,1 %	96,5 %	97,3 %
Lombardia	97,8 %	96,8 %	97,3 %
Veneto	96,9 %	96,9 %	96,9 %
Trentino Alto Adige	97,4 %	96,4 %	96,8 %
Friuli Venezia Giulia	96,4 %	95,6 %	96,0 %
Toscana	96,8 %	96,7 %	96,7 %
Emilia Romagna	97,6 %	97,3 %	97,4 %
Marche	96,7 %	97,2 %	97,0 %
Umbria	97,0 %	95,1 %	95,9 %
Lazio	97,3 %	97,8 %	97,6 %
Abruzzo	97,2 %	97,7 %	97,4 %
Sardegna	94,8 %	97,1 %	96,0 %
Molise	96,4 %	97,8 %	97,1 %
Campania	98,3 %	97,8 %	98,0 %
Puglia	95,2 %	95,8 %	95,5 %
Basilicata	94,0 %	93,6 %	93,8 %
Calabria	98,2 %	98,6 %	98,4 %
Sicilia	97,9 %	97,8 %	97,9 %
Totale Italia	97,3 %	97,1 %	97,2 %

Altre informazioni:

- **Orario di ricezione delle richieste di attivazione del servizio nell'anno di riferimento:** tutti i giorni dalle 7 alle 22.30

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

- le rilevazioni sono censuarie: 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 l'eventuale ritardo rispetto alla data concordata non dipende dalla volontà di Telecom Italia (assenza del cliente all'appuntamento concordato; inaccessibilità dei locali; rinvio richiesto dal cliente; necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o soggetti terzi);
- nei casi in cui non è stata concordata una data con il cliente, per data concordata si assume quella relativa al termine contrattuale (10 giorni solari).

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

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Indicatore	Misura	Obiettivo 2012 (stabiliti nell'allegato A alla delibera 67/12/CONS)	Consuntivo 1° sem. 2012 (dal 1/1/12 al 30/6/12)	Consuntivo 2° sem. 2012 (dal 1/7/12 al 31/12/12)	Consuntivo 2012 (dal 1/1/12 al 31/12/12)
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	- Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	11,2 %	9,1 %	9,0 %	9,0 %

DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE

Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	Consuntivi 1° sem. 2012	Consuntivi 2° sem. 2012	Consuntivi 2012
Piemonte	8,4 %	7,9%	8,2%
Valle D'Aosta	4,7 %	6,2%	5,4%
Liguria	6,8 %	6,7%	6,8%
Lombardia	6,7 %	6,6%	6,6%
Veneto	6,1 %	7,0%	6,5%
Trentino Alto Adige	5,0 %	6,5%	5,8%
Friuli Venezia Giulia	5,1 %	6,4%	5,8%
Toscana	9,9 %	10,0%	10,0%
Emilia Romagna	6,6 %	6,7%	6,7%
Marche	8,2 %	8,4%	8,3%
Umbria	7,8 %	8,6%	8,2%
Lazio	10,7 %	10,5%	10,6%
Abruzzo	8,3 %	8,8%	8,5%
Sardegna	11,7 %	10,2%	10,9%
Molise	9,4 %	10,6%	10,0%
Campania	15,5 %	14,9%	15,2%
Puglia	9,8 %	9,8%	9,8%
Basilicata	9,4 %	8,2%	8,8%
Calabria	15,4 %	13,3%	14,3%
Sicilia	13,7 %	11,7%	12,7%
Totale Italia	9,1 %	9,0%	9,0%

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

- la rilevazione è 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 Telecom Italia come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di Telecom Italia, 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 da quanti canali sono 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

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Indicatore	Misure	Obiettivi 2012 (stabiliti nell'allegato A alla delibera 67/12/CONS)	Consuntivi 1° sem. 2012 (dal 1/1/12 al 30/6/12)	Consuntivi 2° sem. 2012 (dal 1/7/12 al 31/12/12)	Consuntivi 2012 (dal 1/1/12 al 31/12/12)
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	– Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	46 ore	45 ore	47 ore	46 ore
	– Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	110 ore	94 ore	97 ore	95 ore
	– Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92,0 %	92,5 %	92,0 %	92,3 %

DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Consuntivi 1° sem. 2012	Consuntivi 2° sem. 2012	Consuntivi 2012
Piemonte	47 ore	47 ore	47 ore
Valle D'Aosta	41 ore	48 ore	46 ore
Liguria	48 ore	48 ore	48 ore
Lombardia	42 ore	45 ore	44 ore
Veneto	42 ore	48 ore	46 ore
Trentino Alto Adige	45 ore	51 ore	48 ore
Friuli Venezia Giulia	45 ore	47 ore	46 ore
Toscana	51 ore	51 ore	51 ore
Emilia Romagna	46 ore	47 ore	46 ore
Marche	46 ore	50 ore	48 ore
Umbria	49 ore	54 ore	52 ore
Lazio	44 ore	46 ore	45 ore
Abruzzo	42 ore	48 ore	46 ore
Sardegna	48 ore	49 ore	49 ore
Molise	49 ore	50 ore	49 ore
Campania	45 ore	50 ore	47 ore
Puglia	48 ore	47 ore	48 ore
Basilicata	49 ore	52 ore	50 ore
Calabria	43 ore	35 ore	40 ore
Sicilia	43 ore	46 ore	44 ore
Totale Italia	45 ore	47 ore	46 ore

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Consuntivi 1° sem. 2012	Consuntivi 2° sem. 2012	Consuntivi 2012
Piemonte	98 ore	84 ore	94 ore
Valle D'Aosta	96 ore	91 ore	95 ore
Liguria	99 ore	91 ore	96 ore
Lombardia	89 ore	93 ore	92 ore
Veneto	78 ore	91 ore	82 ore
Trentino Alto Adige	92 ore	105 ore	99 ore
Friuli Venezia Giulia	96 ore	97 ore	97 ore
Toscana	120 ore	118 ore	119 ore
Emilia Romagna	93 ore	93 ore	93 ore
Marche	95 ore	102 ore	99 ore
Umbria	96 ore	129 ore	109 ore
Lazio	87 ore	88 ore	87 ore
Abruzzo	93 ore	96 ore	95 ore
Sardegna	101 ore	112 ore	103 ore
Molise	111 ore	100 ore	104 ore
Campania	99 ore	104 ore	100 ore
Puglia	100 ore	94 ore	97 ore
Basilicata	98 ore	118 ore	103 ore
Calabria	81 ore	77 ore	79 ore
Sicilia	87 ore	101 ore	94 ore
Totale Italia	94 ore	97 ore	95 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Consuntivi 1° sem. 2012	Consuntivi 2° sem. 2012	Consuntivi 2012
Piemonte	91,4 %	93,6%	92,5%
Valle D'Aosta	92,6 %	93,1%	92,9%
Liguria	90,5 %	93,0%	91,7%
Lombardia	93,1 %	92,0%	92,6%
Veneto	94,1 %	92,7%	93,4%
Trentino Alto Adige	92,2 %	88,5%	90,2%
Friuli Venezia Giulia	91,1 %	91,4%	91,2%
Toscana	88,9 %	89,6%	89,2%
Emilia Romagna	92,5 %	92,5%	92,5%
Marche	92,6 %	90,4%	91,5%
Umbria	91,5 %	88,0%	89,7%
Lazio	93,8 %	93,8%	93,8%
Abruzzo	93,1 %	92,3%	92,7%
Sardegna	91,0 %	91,3%	91,2%
Molise	90,4 %	92,2%	91,3%
Campania	91,7 %	90,2%	91,1%
Puglia	91,5 %	92,4%	92,0%
Basilicata	92,1 %	88,2%	90,4%
Calabria	93,8 %	94,5%	94,2%
Sicilia	93,9 %	91,6%	93,1%
Totale Italia	92,5 %	92,0%	92,3%

Altre informazioni:

- **Orario di ricezione delle segnalazioni di malfunzionamento:** tutti i giorni h24

Definizione

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

Note

- le rilevazioni sono censuarie: 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 Telecom Italia come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di Telecom Italia, 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;
- 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 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 Telecom Italia (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 a contratti che prevedono un tempo di riparazione più veloce 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

Tempi di risposta dei servizi tramite operatore

Indicatore	Misure	Obiettivi 2012 (stabiliti nell'allegato A alla delibera 67/12/CONS)	Consuntivi 2012 (dal 1/1/12 al 31/12/12)
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	– Tempo medio di risposta alle chiamate entranti – Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	5 sec. 92,0 %	4 sec. 94,1 %

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

- le rilevazioni sono censuarie: 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 con l'operatore o il tempo necessario all'instaurazione del collegamento internazionale).

Periodo di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi

Indicatore	Misure	Obiettivi 2012	Consuntivi 1° sem. 2012 <i>(dal 1/1/12 al 30/6/12)</i>	Consuntivi 2° sem. 2012 <i>(dal 1/7/12 al 31/12/12)</i>	Consuntivi 2012 <i>(dal 1/1/12 al 31/12/12)</i>
Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	– Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	17 sec.	5 sec.	16 sec.	11 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	92,0 %	98,7 %	92,4 %	95,6 %

Definizione

L'intervallo di tempo che intercorre tra il momento in cui l'utente chiamante, ascoltata la fonia d'ingresso, sceglie di avvalersi dell'operatore fisico oppure di un equivalente sistema automatico di risposta e l'istante in cui l'operatore umano o il sistema automatico risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.

Note

- I valori misurati tengono conto delle chiamate pervenute ai servizi di consultazione elenchi attraverso le seguenti numerazioni: 1254 e 892412
- le rilevazioni sono censuarie: 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 esclusi i tempi di trattamento della richiesta stessa da parte dell'operatore o del sistema automatico di risposta (ovvero: il periodo di colloquio con l'operatore o il periodo di interlocuzione tra l'utente ed il sistema di risponditore automatico, nonché il tempo di reperimento dell'informazione dalla banca dati).

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

Percentuale di telefoni pubblici a pagamento in servizio

Indicatore	Misura	Obiettivo 2012	Consuntivo 2012
		(stabiliti nell'allegato A alla delibera 67/12/CONS)	(dal 1/1/12 al 31/12/12)
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e a schede) in servizio	– Rapporto tra la somma del numero dei giorni di funzionamento di tutti i telefoni pubblici osservati nel periodo considerato e il numero di giorni dello stesso periodo moltiplicato per il numero di telefoni pubblici sottoposti ad osservazione	96,0 %	96,1 %

DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE:

Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio	Consuntivi 2012
Piemonte	94,1 %
Valle D'Aosta	94,1 %
Liguria	96,8 %
Lombardia	96,1 %
Veneto	97,0 %
Trentino Alto Adige	96,8 %
Friuli Venezia Giulia	97,0 %
Toscana	96,7 %
Emilia Romagna	96,5 %
Marche	96,2 %
Umbria	98,3 %
Lazio	97,1 %
Abruzzo	97,7 %
Sardegna	97,2 %
Molise	97,3 %
Campania	95,6 %
Puglia	93,4 %
Basilicata	93,7 %
Calabria	95,1%
Sicilia	95,1 %
Totale Italia	96,1 %

Definizione

Percentuale di telefoni pubblici funzionanti rispetto a quelli in servizio.

Note

- la rilevazione è censuaria: si prendono in considerazione tutti i telefoni pubblici con pagamento tramite monete e/o schede.

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Fatture contestate

Indicatore	Misura	Obiettivo 2012 (stabiliti nell'allegato A alla delibera 67/12/CONS)	Consuntivo 2012 (dal 1/1/12 al 31/12/12)
Fatture contestate	– Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,50 %	1,20 %

Definizione

La percentuale di fatture reclamate nel periodo di rilevazione rispetto al numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.

Note

- al numeratore si considerano tutti i reclami (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) ricevuti nel periodo di rilevazione, indipendentemente dalla loro fondatezza;
- al denominatore si considerano tutte le fatture emesse nel periodo di rilevazione.

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Accuratezza della fatturazione

Indicatore	Misura	Obiettivo 2012 (stabiliti nell'allegato A alla delibera 67/12/CONS)	Consuntivo 2012 (dal 1/1/12 al 31/12/12)
Accuratezza della fatturazione	– Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,40 %	0,30 %

Definizione

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente (mediante accredito fatto su una fattura successiva, oppure mediante l'annullamento della/e fattura/e errata/e e l'emissione di nuova/e fattura/e o, infine, mediante l'emissione di nota/e di credito) rispetto al numero totale di fatture emesse nel periodo di rilevazione.

Note

- al numeratore si considerano tutti i reclami fondati per i quali è stato emesso un riaccredito degli importi al cliente o emessa nota di credito, ricevuti nel periodo di rilevazione;
- 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.

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti

Indicatore	Misure	Obiettivi 2012	Consuntivi 1° sem. 2012	Consuntivi 2° sem. 2012	Consuntivi 2012
		(stabiliti nell'allegato A alla delibera 67/12/CONS)	(dal 1/1/12 al 30/6/12)	(dal 1/7/12 al 31/12/12)	(dal 1/1/12 al 31/12/12)
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti (dedicati all'assistenza per i servizi forniti nell'ambito del servizio universale)	Definizione 1)				
	– Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	55 sec.	46 sec.	45 sec.	45 sec.
	Definizione 2)				
	– Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	70 sec.	75 sec.	87 sec.	81 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	50,0 %	50,0 %	45,7 %	47,9 %

Definizione 1)

L'intervallo di tempo tra il momento in cui (completata correttamente da parte dell'utente chiamante la selezione del numero di assistenza) la chiamata instradata dalla rete giunge al call center e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore. La misurazione è effettuata nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR (sono presi quindi i tempi di ascolto per intero dei messaggi prima di giungere alla opzione di parlare con l'operatore).

Definizione 2)

L'intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata (all'interno dell'IVR) dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con l'operatore e l'istante in cui l'operatore risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Note

- Nella **definizione 1)**:
 - o non sono inclusi i tempi di instradamento della chiamata sulla rete;
 - o se nel periodo di riferimento l'IVR cambia una o più volte, la misura è data dalla media dei tempi minimi di navigazione dei diversi IVR ponderata sulla base dei numeri di chiamate che sono giunte nei diversi periodi;
 - o in linea con quanto richiamato nell'allegato A alla Delibera 79/09/CSP per le numerazioni di assistenza clienti convergenti, relativamente al servizio di assistenza clienti 191 l'intervallo di tempo è stato misurato a partire dal momento in cui il cliente effettua la scelta del ramo dell'IVR dedicato alla telefonia fissa o mobile.
- Nella **definizione 2)**:
 - o le rilevazioni sono censuarie, prendendo in considerazione tutte le chiamate che ricevono risposta da parte di un operatore nel periodo di rilevazione;
 - o sono inclusi i tempi di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore. Non sono invece inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente).

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

INDICE DI QUALITÀ GLOBALE

L'Indice di Qualità Globale (di seguito **IQG**) del Servizio Universale rappresenta un parametro complessivo, basato sui valori conseguiti globalmente (e opportunamente ponderati) dagli 8 indicatori e dalle 15 misure che costituiscono il sistema di qualità del servizio universale. Esso è in grado di fornire una valutazione sintetica, chiara ed immediata del miglioramento della qualità rispetto a quanto raggiunto negli anni precedenti.

Sia le formule da utilizzare per le singole misure sia i pesi (“**P**”) per le ponderazioni sono stati stabiliti dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Delibera 328/10/CONS recante “*Definizione dell’indice di qualità globale del servizio universale*”.

La suddetta Delibera ha anche assunto **pari a 100** il valore dell’IQG relativo ai risultati di qualità del servizio universale conseguiti nell’anno 2008 (anno base).

Per le Misure 1, 2, 4, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 14 la formula per determinare la differenza di qualità tra il 2008 (anno base) ed il 2012 è la seguente:

$$\text{Differenza Qualità (diff. Q)} = \frac{\text{Valore 2008} - \text{Valore 2012}}{\text{Valore 2012}}$$

Per le Misure 3, 7, 9, 10 la formula è la seguente:

$$\text{Differenza Qualità (diff. Q)} = \frac{(100 - \text{Valore 2008}) - (100 - \text{Valore 2012})}{(100 - \text{Valore 2012})}$$

Per la Misura 15 la formula è la seguente:

$$\text{Differenza Qualità (diff. Q)} = \frac{\text{Valore 2012} - \text{Valore 2008}}{\text{Valore 2008}}$$

Sulla base dei valori assunti nei vari anni dalle singole misure, della Differenza di Qualità (diff. Q) per ogni singola misura tra i vari anni (calcolata con la formula corrispondente) e del Peso (P) attribuito ad ogni singola misura, la pagina seguente riporta una Tabella da cui si desume che l’IQG 2012 si è attestato in valore assoluto a **146,7** (come detto, assunto “100” per il 2008) e che l’incremento della qualità è stato del **4,0%** rispetto al 2011.

TABELLA DELLE VARIAZIONI PERCENTUALI DELL'INDICE DI QUALITA' GLOBALE (IQG)

Indicatore	Peso Indicatore	Misura	Peso Misura P	2008	2011		2012			
				Consuntivo	Consuntivo	diff Q	diff Q*P	Consuntivo	Diff Q	diff Q*P
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	18%	MISURA 1: Percentile 95% del tempo di fornitura (giorni)	9	15	10	0,5	4,5	10	0,5	4,5
		MISURA 2: Percentile 99% del tempo di fornitura (giorni)	3	29	22	0,3	1,0	22	0,3	1,0
		MISURA 3: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (%)	6	95,9	96,9	0,3	1,9	97,2	0,5	2,8
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	24%	MISURA 4: Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso (RTG) (%)	24	14,1	9,7	0,5	10,9	9,0	0,6	13,6
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	21%	MISURA 5: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	11	57	45	0,3	2,9	46	0,2	2,6
		MISURA 6: Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	4	145	97	0,5	2,0	95	0,5	2,1
		MISURA 7: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (%)	6	88,0	92,1	0,5	3,1	92,3	0,6	3,4
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	0%	MISURA 8: Tempo medio di risposta alle chiamate entranti (secondi)	0	2	5	-0,6	0,0	4	-0,5	0,0
		MISURA 9: Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi (%)	0	97,0	92,4	-0,6	0,0	94,1	-0,5	0,0
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio	4%	MISURA 10: Rapporto tra somma del numero dei giorni di funzionamento di tutti i telefoni pubblici osservati nel periodo considerato e il numero di giorni dello stesso periodo, moltiplicato per il numero di telefoni pubblici sottoposto ad osservazione (%)	4	94,9	96,0	0,3	1,1	96,1	0,3	1,2
Fatture contestate	8%	MISURA 11: Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo (%)	8	2,10	1,20	0,8	6,0	1,20	0,8	6,0
Accuratezza della fatturazione	8%	MISURA 12: Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo (%)	8	0,53	0,30	0,8	6,1	0,30	0,8	6,1
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	17%	MISURA 13: Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" (secondi)	7	66	51	0,3	2,1	45	0,5	3,3
		MISURA 14: Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti (secondi)	5	82	69	0,2	0,9	81	0,0	0,1
		MISURA 15: Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi (%)	5	47,6	49,1	0,0	0,2	47,9	0,0	0,0
IQG	100%		100	100	142,7		42,7	146,7		46,7
INCREMENTO ANNUALE										4,0