

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

ANNO 2013

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 2013 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 2013;**
- **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 2013 l'Indice di Qualità Globale (**IQG**) del Servizio Universale.

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

Indicatore	Misure	Obiettivi 2013 (stabiliti nell'allegato A alla delibera 644/12/CONS)	Consuntivi 1° sem. 2013 (dal 1/1/13 al 30/6/13)	Consuntivi 2° sem. 2013 (dal 1/7/13 al 31/12/13)	Consuntivi 2013 (dal 1/1/13 al 31/12/13)
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	- Percentile 95% del tempo di fornitura	10 giorni	10 giorni	10 giorni	10 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	22 giorni	20 giorni	25 giorni	22 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	97,0 %	97,5 %	96,8 %	97,1 %

DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE

Percentile 95% del tempo di fornitura	Consuntivi 1° sem. 2013	Consuntivi 2° sem. 2013	Consuntivi 2013
Piemonte	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Valle D'Aosta	8 giorni	10 giorni	10 giorni
Liguria	13 giorni	10 giorni	10 giorni
Lombardia	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Veneto	10 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	9 giorni	10 giorni	10 giorni
Umbria	11 giorni	10 giorni	10 giorni
Lazio	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Abruzzo	9 giorni	10 giorni	10 giorni
Sardegna	10 giorni	14 giorni	12 giorni
Molise	9 giorni	10 giorni	9 giorni
Campania	10 giorni	9 giorni	9 giorni
Puglia	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Basilicata	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Calabria	8 giorni	8 giorni	8 giorni
Sicilia	10 giorni	10 giorni	10 giorni
Totale Italia	10 giorni	10 giorni	10 giorni

Percentile 99% del tempo di fornitura	Consuntivi 1° sem. 2013	Consuntivi 2° sem. 2013	Consuntivi 2013
Piemonte	16 giorni	24 giorni	21 giorni
Valle D'Aosta	10 giorni	29 giorni	26 giorni
Liguria	25 giorni	27 giorni	25 giorni
Lombardia	18 giorni	24 giorni	21 giorni
Veneto	17 giorni	32 giorni	27 giorni
Trentino Alto Adige	21 giorni	32 giorni	27 giorni
Friuli Venezia Giulia	24 giorni	32 giorni	29 giorni
Toscana	17 giorni	32 giorni	24 giorni
Emilia Romagna	21 giorni	24 giorni	22 giorni
Marche	15 giorni	21 giorni	18 giorni
Umbria	36 giorni	30 giorni	34 giorni
Lazio	19 giorni	23 giorni	21 giorni
Abruzzo	18 giorni	23 giorni	21 giorni
Sardegna	25 giorni	39 giorni	32 giorni
Molise	13 giorni	21 giorni	20 giorni
Campania	20 giorni	19 giorni	19 giorni
Puglia	22 giorni	21 giorni	21 giorni
Basilicata	26 giorni	30 giorni	29 giorni
Calabria	14 giorni	15 giorni	15 giorni
Sicilia	20 giorni	22 giorni	21 giorni
Totale Italia	20 giorni	25 giorni	22 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	Consuntivi 1° sem. 2013	Consuntivi 2° sem. 2013	Consuntivi 2013
Piemonte	97,4 %	96,4 %	96,9 %
Valle D'Aosta	99,6 %	95,7 %	97,5 %
Liguria	97,1 %	96,9 %	97,0 %
Lombardia	97,9 %	97,0 %	97,4 %
Veneto	97,0 %	95,2 %	96,0 %
Trentino Alto Adige	97,0 %	93,7 %	95,1 %
Friuli Venezia Giulia	95,3 %	90,0 %	92,5 %
Toscana	97,3 %	96,3 %	96,8 %
Emilia Romagna	97,2 %	96,6 %	96,9 %
Marche	96,8 %	97,2 %	97,0 %
Umbria	97,0 %	95,4 %	96,2 %
Lazio	98,0 %	97,5 %	97,8 %
Abruzzo	97,5 %	96,0 %	96,7 %
Sardegna	96,0 %	94,5 %	95,3 %
Molise	98,4 %	97,3 %	97,8 %
Campania	97,8 %	98,5 %	98,3 %
Puglia	97,6 %	97,5 %	97,5 %
Basilicata	95,8 %	96,0 %	95,9 %
Calabria	98,9 %	98,5 %	98,7 %
Sicilia	98,2 %	97,8 %	98,0 %
Totale Italia	97,5 %	96,8 %	97,1 %

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 2013 (stabiliti nell'allegato A alla delibera 644/12/CONS)	Consuntivo 1° sem. 2013 (dal 1/1/13 al 30/6/13)	Consuntivi 2° sem. 2013 (dal 1/7/13 al 31/12/13)	Consuntivi 2013 (dal 1/1/13 al 31/12/13)
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	- Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	9,6 %	9,5 %	9,4 %	9,4 %

DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE

Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	Consuntivi 1° sem. 2013	Consuntivi 2° sem. 2013	Consuntivi 2013
Piemonte	7,8 %	8,4 %	8,1 %
Valle D'Aosta	4,8 %	5,7 %	5,2 %
Liguria	6,8 %	7,2 %	7,0 %
Lombardia	6,5 %	6,6 %	6,6 %
Veneto	7,8 %	7,2 %	7,5 %
Trentino Alto Adige	5,3 %	6,3 %	5,8 %
Friuli Venezia Giulia	5,5 %	5,6 %	5,5 %
Toscana	11,0 %	10,4 %	10,7 %
Emilia Romagna	7,8 %	7,4 %	7,6 %
Marche	7,9 %	8,8 %	8,4 %
Umbria	10,1 %	9,1 %	9,6 %
Lazio	11,6 %	11,8 %	11,7 %
Abruzzo	8,4 %	8,0 %	8,2 %
Sardegna	11,3 %	10,5 %	10,9 %
Molise	11,2 %	10,6 %	10,9 %
Campania	15,8 %	15,8 %	15,8 %
Puglia	9,9 %	9,2 %	9,6 %
Basilicata	10,3 %	9,6 %	10,0 %
Calabria	14,3 %	13,4 %	13,8 %
Sicilia	12,9 %	12,8 %	12,8 %
Totale Italia	9,5 %	9,4 %	9,4 %

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 2013 (stabiliti nell'allegato A alla delibera 644/12/CONS)	Consuntivi 1° sem. 2013 (dal 1/1/13 al 30/6/13)	Consuntivi 2° sem. 2013 (dal 1/7/13 al 31/12/13)	Consuntivi 2013 (dal 1/1/13 al 31/12/13)
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	– Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	45 ore	45 ore	47 ore	46 ore
	– Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	96 ore	95 ore	95 ore	95 ore
	– Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92,2 %	92,7 %	92,2 %	92,5 %

DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Consuntivi 1° sem. 2013	Consuntivi 2° sem. 2013	Consuntivi 2013
Piemonte	47 ore	48 ore	48 ore
Valle D'Aosta	31 ore	48 ore	43 ore
Liguria	45 ore	45 ore	45 ore
Lombardia	42 ore	46 ore	44 ore
Veneto	47 ore	47 ore	47 ore
Trentino Alto Adige	45 ore	50 ore	48 ore
Friuli Venezia Giulia	38 ore	45 ore	43 ore
Toscana	51 ore	50 ore	51 ore
Emilia Romagna	46 ore	46 ore	46 ore
Marche	45 ore	50 ore	48 ore
Umbria	50 ore	49 ore	50 ore
Lazio	43 ore	45 ore	45 ore
Abruzzo	45 ore	49 ore	47 ore
Sardegna	48 ore	48 ore	48 ore
Molise	49 ore	52 ore	51 ore
Campania	46 ore	48 ore	47 ore
Puglia	42 ore	45 ore	44 ore
Basilicata	47 ore	47 ore	47 ore
Calabria	34 ore	37 ore	36 ore
Sicilia	45 ore	45 ore	45 ore
Totale Italia	45 ore	47 ore	46 ore

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Consuntivi 1° sem. 2013	Consuntivi 2° sem. 2013	Consuntivi 2013
Piemonte	94 ore	94 ore	94 ore
Valle D'Aosta	75 ore	97 ore	90 ore
Liguria	92 ore	92 ore	92 ore
Lombardia	91 ore	98 ore	95 ore
Veneto	91 ore	93 ore	92 ore
Trentino Alto Adige	94 ore	102 ore	98 ore
Friuli Venezia Giulia	82 ore	97 ore	94 ore
Toscana	127 ore	111 ore	120 ore
Emilia Romagna	97 ore	97 ore	97 ore
Marche	97 ore	120 ore	104 ore
Umbria	140 ore	116 ore	123 ore
Lazio	80 ore	82 ore	81 ore
Abruzzo	93 ore	105 ore	98 ore
Sardegna	102 ore	96 ore	98 ore
Molise	98 ore	109 ore	101 ore
Campania	93 ore	89 ore	91 ore
Puglia	92 ore	96 ore	94 ore
Basilicata	96 ore	93 ore	95 ore
Calabria	86 ore	79 ore	81 ore
Sicilia	97 ore	93 ore	95 ore
Totale Italia	95 ore	95 ore	95 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Consuntivi 1° sem. 2013	Consuntivi 2° sem. 2013	Consuntivi 2013
Piemonte	93,0 %	92,9 %	93,0 %
Valle D'Aosta	96,5 %	91,7 %	93,9 %
Liguria	92,9 %	93,0 %	93,0 %
Lombardia	93,0 %	91,2 %	92,1 %
Veneto	93,4 %	92,7 %	93,1 %
Trentino Alto Adige	91,9 %	90,5 %	91,2 %
Friuli Venezia Giulia	93,7 %	92,0 %	92,8 %
Toscana	88,9 %	89,7 %	89,3 %
Emilia Romagna	92,1 %	91,6 %	91,9 %
Marche	92,0 %	90,3 %	91,2 %
Umbria	89,3 %	89,4 %	89,4 %
Lazio	94,3 %	93,7 %	94,0 %
Abruzzo	92,8 %	90,7 %	91,7 %
Sardegna	91,9 %	92,2 %	92,0 %
Molise	91,7 %	89,1 %	90,3 %
Campania	92,7 %	92,8 %	92,8 %
Puglia	93,0 %	91,6 %	92,3 %
Basilicata	91,8 %	91,9 %	91,9 %
Calabria	93,8 %	94,1 %	94,0 %
Sicilia	92,6 %	92,7 %	92,6 %
Totale Italia	92,7 %	92,2 %	92,5 %

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 2013	Consuntivi 1° sem. 2013 <i>(dal 1/1/13 al 30/6/13)</i>	Consuntivi 2° sem. 2013 <i>(dal 1/7/13 al 31/12/13)</i>	Consuntivi 2013 <i>(dal 1/1/13 al 31/12/13)</i>
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	– Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	10 sec.	3 sec.	7 sec.	5 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	90,0 %	95,8 %	88,3 %	92,2 %

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

Percentuale di telefoni pubblici a pagamento in servizio

Indicatore	Misura	Obiettivo 2013	Consuntivi 1° sem. 2013	Consuntivi 2° sem. 2013	Consuntivi 2013
		(stabiliti nell'allegato A all' deliberata 644/12/CONS)	(dal 1/1/13 al 30/6/13)	(dal 1/7/13 al 31/12/13)	(dal 1/1/13 al 31/12/13)
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	96,3 %	-	-	96,3 %

DATI CONSUNTIVI DISAGGREGATI PER REGIONE:

Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio	Consuntivi 1° sem. 2013	Consuntivi 2° sem. 2013	Consuntivi 2013
Piemonte	-	-	95,2%
Valle D'Aosta	-	-	94,3%
Liguria	-	-	97,3%
Lombardia	-	-	96,7%
Veneto	-	-	97,3%
Trentino Alto Adige	-	-	97,0%
Friuli Venezia Giulia	-	-	97,5%
Toscana	-	-	96,3%
Emilia Romagna	-	-	97,1%
Marche	-	-	97,8%
Umbria	-	-	98,2%
Lazio	-	-	96,9%
Abruzzo	-	-	97,3%
Sardegna	-	-	97,4%
Molise	-	-	97,0%
Campania	-	-	96,3%
Puglia	-	-	91,3%
Basilicata	-	-	93,6%
Calabria	-	-	96,5%
Sicilia	-	-	95,1%
Totale Italia	-	-	96,3%

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 2013 (stabiliti nell'allegato A alla delibera 644/12/CONS)	Consuntivi 2013 (dal 1/1/13 al 31/12/13)
Fatture contestate	– Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,20 %	1,00%

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 di telefonia vocale (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 2013 (stabiliti nell'allegato A alla delibera 644/12/CONS)	Consuntivi 2013 (dal 1/1/13 al 31/12/13)
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	0,30 %	0,24%

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 di telefonia vocale 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 2013	Consuntivi 1° sem. 2013	Consuntivi 2° sem. 2013	Consuntivi 2013
		(stabiliti nell'allegato A alla delibera 644/12/CONS)	<i>(dal 1/1/13 al 30/6/13)</i>	<i>(dal 1/7/13 al 31/12/13)</i>	<i>(dal 1/1/13 al 31/12/13)</i>
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.	45 sec.	44 sec.	44 sec.
	Definizione 2)				
	– Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	70 sec.	81 sec.	108 sec.	95 sec.
	– Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	50,0 %	46,7 %	37,9%	42,2%

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, 9, 10, 11, 12 la formula per determinare la differenza di qualità tra il 2008 (anno base) ed il 2013 è la seguente:

$$\text{Differenza Qualità (diff. Q)} = \frac{\text{Valore 2008} - \text{Valore 2013}}{\text{Valore 2013}}$$

Per le Misure 3, 7, 8 la formula è la seguente:

$$\text{Differenza Qualità (diff. Q)} = \frac{(100 - \text{Valore 2008}) - (100 - \text{Valore 2013})}{(100 - \text{Valore 2013})}$$

Per la Misura 13 la formula è la seguente:

$$\text{Differenza Qualità (diff. Q)} = \frac{\text{Valore 2013} - \text{Valore 2008}}{\text{Valore 2008}}$$

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 2013 si è attestato in valore assoluto a **150,5** (come detto, assunto “100” per il 2008) e che l’incremento della qualità è stato del **3,8%** rispetto al 2012.

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

Indicatore	Peso Indicatore	Misura	Peso Misura P	2008	2012		2013			
				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	97,2	0,5	2,8	97,1	0,4	2,5
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	9,0	0,6	13,6	9,4	0,5	12,0
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	21%	MISURA 5: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	11	57	46	0,2	2,6	46	0,2	2,6
		MISURA 6: Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	4	145	95	0,5	2,1	95	0,5	2,1
		MISURA 7: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (%)	6	88,0	92,3	0,6	3,4	92,5	0,6	3,6
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio	4%	MISURA 8: 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	96,1	0,3	1,2	96,3	0,4	1,5
Fatture contestate	8%	MISURA 9: 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	1,00	1,1	8,8
Accuratezza della fatturazione	8%	MISURA 10: 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	0,24	1,2	9,7
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	17%	MISURA 11: Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" (secondi)	7	66	45	0,5	3,3	44	0,5	3,5
		MISURA 12: Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti (secondi)	5	82	81	0,0	0,1	95	-0,1	-0,7
		MISURA 13: Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi (%)	5	47,6	47,9	0,0	0,0	42,2	-0,1	-0,6
IQG	100%		100	100	146,7		46,7	150,5		50,5

INCREMENTO ANNUALE

3,8