

## TELETU SPA

### RELAZIONE ANNUALE per l'anno 2011 degli indicatori di qualità dei servizi

#### **1. Oggetto**

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere AGCOM N° 179/03/CSP, N° 254/04/CSP e N° 131/06/CSP, TeleTu S.p.A. pubblica la relazione circa i risultati raggiunti sugli indicatori di qualità obbligatori fissati nella carta dei servizi per l'anno 2011.

Si precisa che i dati riportati non sono suddivisi per regione ma si riferiscono all'intero territorio nazionale.

#### **2. Indicatori di qualità per il servizio di fonìa**

##### **1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale**

Definizione: fornisce 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.

Risultato:

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento iniziale è avvenuto entro il tempo contrattualmente previsto è il 98,6%.

##### **2) Tasso di malfunzionamento per linea di accesso**

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

La misura viene quindi eseguita raccogliendo tutte le segnalazioni pervenute, escluse eventuali segnalazioni relative a guasti delle apparecchiature terminali d'utente o guasti della rete dell'operatore interconnesso.

Risultato:

Per il servizio voce offerto in modalità ULL 1,2%

Per il servizio voce offerto in modalità carrier pre selection 0,03%

Il numero di trouble ticket gestiti, nel periodo di riferimento, sul servizio offerto in modalità unbundling è 14K mensili (ull voce + ull dati)

### **3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

Definizione: è il tempo che intercorre tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento e il relativo collaudo con il cliente.

La misura viene quindi eseguita raccogliendo tutte le segnalazioni pervenute, escluse eventuali segnalazioni relative a guasti delle apparecchiature terminali d'utente o guasti della rete dell'operatore interconnesso.

Risultato:

Tempo medio di risoluzione ULL : 4,8 gg solari

Per il servizio voce offerto in modalità ULL 7 gg solari

-> Percentile 80

Per il servizio voce offerto in modalità ULL 15 gg solari

-> Percentile 95

Per il servizio voce offerto in modalità carrier pre selection (vale quanto detto per l'indicatore del tasso di malfunzionamento, ovvero non sono stati riscontrati problemi di malfunzionamento della funzionalità CPS tali da renderne significativa la misurazione.

La base dati utilizzata per le misure di questo indicatore di qualità è la stessa utilizzata per il calcolo del tasso di malfunzionamento per linea di accesso.

### **4) Tempi di risposta dei servizi tramite operatore**

Definizione: intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Dalla misura sono escluse tutte le chiamate indirizzate a risponditori automatici e le chiamate di emergenza.

La modalità di misura utilizzata è quella censuaria (metodo a), ovvero sono state considerate tutte le chiamate entranti a servizi tramite operatore nel periodo di riferimento.

Risultato:

a. tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" 31sec

b. 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 50 sec
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi = **52 %**

### **5) Fatture contestate**

Definizione: rappresenta la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Nella misura sono considerati tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo.

Risultato:

0,89%

### **6) Accuratezza della fatturazione**

Definizione: 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.

Risultato:

0,35%

## **3. Indicatori qualità per il servizio dati**

### **1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale**

Definizione: fornisce 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.

Risultato:

- attivazione servizi di accesso a Internet a banda larga per clienti con linea telefonica già attiva con TeleTu S.p.A.

Percentile 95°: 19 gg solari

Percentuale ordini completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99%

Tempo medio di attivazione: 14 gg solari

Numero totale di contratti conclusi nel periodo di riferimento: 31.784.

- attivazione servizi di accesso a Internet a banda larga in caso di contestuale attivazione nuova linea o contestuale passaggio della linea telefonica da altro operatore

Percentile 95°: 22 gg solari

Percentuale ordini completati entro il termine massimo previsto: 98,6%

Tempo medio di attivazione: 13 gg solari

Numero totale di contratti conclusi nel periodo di riferimento: 168.149.

## **2) Tasso di malfunzionamento per linea di accesso dati**

Definizione: è il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo. La misura viene quindi eseguita raccogliendo tutte le segnalazioni pervenute, escluse eventuali segnalazioni relative a guasti delle apparecchiature terminali d'utente o guasti della rete dell'operatore interconnesso.

Risultato:

Per il servizio offerto in modalità ULL 1,2%

Per il servizio offerto in modalità Bitstream 0,84%

Il numero di trouble ticket gestiti, nel periodo di riferimento, sul servizio offerto in modalità unbundling è 14K mensili (ull voce + ull dati), sul servizio offerto in modalità Bitstream invece 3,6K mensili

## **3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti dati**

Definizione: è il tempo che intercorre tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento e il relativo collaudo con il cliente.

La misura viene quindi eseguita raccogliendo tutte le segnalazioni pervenute, escluse eventuali segnalazioni relative a guasti delle apparecchiature terminali d'utente o guasti della rete dell'operatore interconnesso.

Risultato:

Tempo medio di risoluzione ULL : 4,8 gg solari

Per il servizio offerto in modalità ULL 7 gg solari

-> Percentile 80

Per il servizio offerto in modalità ULL 15 gg solari

-> Percentile 95

Tempo medio di risoluzione WS : 5,6 gg solari

Per il servizio offerto in modalità WS 8 gg solari

-> Percentile 80

Per il servizio voce offerto in modalità WS 19 gg solari

-> Percentile 95

Nel calcolo, per impossibilità tecnica, non sono stati ne esclusi i tempi di sospensione dei trouble ticket ne i tempi per il collaudo insieme al cliente

La base dati utilizzata per le misure di questo indicatore di qualità è la stessa utilizzata per il calcolo del tasso di malfunzionamento per linea di accesso.

*TeleTu a seguito di eventuali segnalazioni di anomalie o malfunzionamento della propria rete si impegna ad intervenire entro le 24 ore successive alla segnalazione da parte della clientela*

#### **4) Tempi di risposta dei servizi tramite operatore**

Definizione: intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Risultato:

- a. tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" 31sec
- b. 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 73 sec
  - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi = **46 %**

#### **5) Fatture contestate**

Definizione: rappresenta la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Risultato:

vedi indicatori servizio fonia