

**Relazione annuale 2009**  
**Indicatori carta dei servizi ITnet**

**RELAZIONE ANNUALE 2009**  
**SUGLI INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI INTERNET DA POSTAZIONE FISSA**  
ex art. 10 comma 1 lettera c) della Delibera 179/03/CSP  
delibera 131/06/CSP

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di internet da postazione fissa forniti da ITnet Srl** in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 131/06/CSP

Per ogni indicatore sono riportati:

- **le misurazioni effettuate;**
- **gli obiettivi per il 2009 fissati in relazione a ciascuna misurazione;**
- **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 2009;**
- **la definizione dell'indicatore ;**
- **le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;**
- **i periodi di rilevazione;**

**TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

Indicatore	Misura	Obiettivi	Consuntivi semestre 1°	Consuntivi semestre 2°	Consuntivi 2009
Tempo di attivazione del servizio	Percentile 95% entro :	30 gg solari	43 gg	27 gg	35 gg
	Percentile 99% entro:	90 giorni solari	85 gg	62 gg	68 gg
	Percentile degli ordini completati entro la data comunicata al cliente	90%	na	na	na
	Percentile degli ordini completati entro il termine max previsto a contratto	97%	na	na	na

**Definizione dell'indicatore:** 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.

**Note esplicative**

Il 95 ed il 99 Percentile sono calcolati su i giorni intercorsi tra Conferma del Consenso da parte del Cliente e Attivazione della Linea; per gli ordini completati entro la data comunicata al cliente, I giorni intercorsi tra l'ultima DAC e l'espletamento TI devono essere minori o uguale a zero; mentre per gli ordini completati entro il termine massimo contrattualmente previsto ( laddove presente) I giorni sono calcolati prendendo a riferimento i giorni intercorsi tra Conferma del Consenso da parte del Cliente e Attivazione della Linea

**Periodo di rilevazione**

**Relazione annuale 2009**  
**Indicatori carta dei servizi ITnet**

1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;

1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;

1 gennaio-31 dicembre – annuale

**TASSO DI MALFUNZIONAMENTO**

Tasso di malfunzionamento	Misura	Obiettivi 2009	Consuntivi 1° semestre	Consuntivi 2° semestre	Consuntivo 2008
	Tasso, rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso a larga banda.	ADSL FISICO 12%	2,4%	2,40%	2,40 %
		ADSL wholesale 5%	1,6%	1%	1,2 %

**Definizione dell'indicatore:** 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 a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

**Note esplicative:**

sono escluse le segnalazioni relative ai guasti dei terminali dell'utente

- sono escluse le segnalazioni relative ai guasti degli operatori interconnessi

- a fronte di più segnalazioni relative al medesimo malfunzionamento della linea d'accesso viene presa in esame solo la prima segnalazione

- sono prese in esame le possibili segnalazioni relative a malfunzionamenti effettivi della rete Wind rilevati nel periodo di riferimento

**Periodi di rilevazione:**

1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;

1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;

1 gennaio-31 dicembre – annuale

**Sistema di rilevazione :** ARSystem . Remedy

**TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI**

Indicatore	Misura	Obiettivi 2009	Consuntivi 1° sem.	Consuntivi 2° sem	Consuntivo 2009
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) Percentili 80 entro 35 ore solari del tempi di riparazione dei malfunzionamenti	35	24 ore	24 ore	24 ore
	Percentili 95 entro 120 ore del tempo di riparazione	120	96 ore	96 ore	96 ore

**Relazione annuale 2009**  
**Indicatori carta dei servizi ITnet**

	dei malfunzionamenti.				
	b) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	96 %	96% entro 96 ore	96% entro 96 ore	96% entro 96 ore
	c) tempo medio di riparazione	90 ore solari	47 ore	31 ore	38 ore
	WHOLESALE 80% entro 50 ore solari	50 ore solari	24 ore	25 ore	24 ore
	WHOLESALE 95% entro 120 ore solari	120 ore solari	95 ore	78 ore	86 ore
	WHOLESALE 90% delle riparazioni entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96H)	90%	95%	96%	96%
	WHOLESALE tempo medio di riparazione: 96 ore	96 ore	57 ore	64 ore	61 ore

**Definizione dell'indicatore:** 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 a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

**Note esplicative**

In tale conteggio sono escluse:

- le segnalazioni relative ai guasti dei terminali dell'utente;
- le segnalazioni relative ai guasti degli operatori interconnessi;
- a fronte di più segnalazioni relative al medesimo malfunzionamento della linea d'accesso viene presa in esame solo la prima segnalazione
- sono prese in esame le segnalazioni di malfunzionamento relative alla rete Wind, rilevati nel periodo di riferimento
- è preso in esame il tempo trascorso tra la segnalazione del cliente del malfunzionamento all'effettiva risoluzione dello stesso.

Il sistema di rilevazione è il ARSystem Remedy

**Periodi di rilevazione:**

- 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;
- 1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;
- 1 gennaio-31 dicembre – annuale

**Relazione annuale 2009**  
**Indicatori carta dei servizi ITnet**

**TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DELL'OPERATORE**

Indicatore	Misura	Obiettivi 2009	Consuntivi 1° semestre	Consuntivo 2° semestre	Consuntivo anno 2009
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi assistenza cliente dell'operatore	Tempo medio di navigazione su IVR per accedere all'operatore umani	64 secondi	71	70	60 sec
<b>n.b il valore si riferisce all'intero perimetro dell'adsl.</b>	Tempo medio di risposta alla chiamate entranti	90 secondi	65	54	85 sec
	Percentuale di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore a 20 sec.	50%	65%	66%	57%

**Definizione dell'indicatore:**

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 esplicative**

I valori si riferiscono all'intero perimetro dell'adsl

**Periodi di rilevazione:** Definizioni 1), 2) e 3)

1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;

1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;

1 gennaio-31 dicembre – annuale

**ADDEBITI CONTESTATI**

Indicatore	Misura	Obiettivi 2009	Consuntivo 1° sem.	Consuntivo 2° sem.	Consuntivo 2009
Addebiti contestati	Percentuale fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto alle fatture emesse nello stesso periodo	4%	2,23%	1,28%	1,28%

**Relazione annuale 2009**  
**Indicatori carta dei servizi ITnet**

**Definizione dell'indicatore:**

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 esplicative**

Non essendo possibile suddividere la fatture in base al servizio , viene fornito un valore riferito a tutto il perimetro del fisso.

**Periodi di rilevazione:**

1 gennaio-31 dicembre – annuale