

Firenze, 27/06/2013

Spett/le
AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI
Centro Direzionale
Isola B5 – Torre Francesco
80143 Napoli

OGGETTO: Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2012

Spett/le AGCOM,

in ottemperanza a quanto prescritto dalle delibere n. 131/06/CSP, n. 254/04/CSP e n. 179/03/CSP, Telecom srl invia la presente relazione relativa agli standard di qualità e relative misurazioni per l'anno 2012.

Suddetta relazione unitamente ai dati relativi agli indicatori obbligatori previsti dalla delibera n. 131/06/CSP (Qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa) e dalla delibera n. 254/04/CSP (Qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa) sono disponibili nelle relative tabelle all'interno della sezione Trasparenza presente nella Home page del sito www.telecomsrl.it.

Allegato alla relazione annuale 2012 Vi trasmettiamo:

- Modello elettronico di cui art.3, comma 1,lett.a delibera 131/06/CSP;
- Modello elettronico di cui art.3, comma 1,lett.b delibera 254/04/CSP;

Distinti saluti

Servizi di accesso a internet da postazione fissa (Del. 131/06/CSP)

Indicatore 1 – Tempo di attivazione del servizio

Definizione: 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.

Il tempo di attivazione contrattualmente previsto è pari a 90 gg.

ORDINI SU LINEA TELEFONICA GIA' ATTIVA	1 Sem	2 Sem	2012	Obiettivo
Percentile 95° del tempo di fornitura (gg)	9	5	9	30
Percentile 99° del tempo di fornitura (gg)	17	12	17	55
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	100	100	100	99,9
Media (gg)	13	8	10,5	42,5

ORDINI SU LINEA NON ATTIVA	1 Sem	2 Sem	2012	Obiettivo
Percentile 95° del tempo di fornitura (gg)	48	49	49	60
Percentile 99° del tempo di fornitura (gg)	50	49	50	80
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	100	100	100	99,9
Media (gg)	39,33	49	44,16	70

Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento

Definizione: 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.

SERVIZIO REALIZZATO UTILIZZANDO SERVIZI	1 Sem	2 Sem	2012	Obiettivo
WHOLESALE (%)	23,8	19	23,8	20

Indicatore 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Definizione: Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

SERVIZIO REALIZZATO UTILIZZANDO SERVIZI WHOLESALÉ (%)	1 Sem	2 Sem	2012	Obiettivo
Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore comprese quelle non lavorative)	48	43	48	48
Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore comprese quelle non lavorative)	95	48	95	72
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	98	100	99	95
Tempo medio di riparazione (ore comprese quelle non lavorative)	32	19,25	25,62	36

Indicatore 4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore.

Nota: non comunichiamo alcuna rilevazione perché non disponiamo di IVR.

Indicatore 5 – Addebiti contestati

Definizione: 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.

	1 Sem	2 Sem	2012	Obiettivo
Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	0	0	0	2

Indicatore 6 – Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up

Nota: non comunichiamo alcuna rilevazione perché non è un servizio commercializzato.

Indicatori 7,8,9

Nota: non comunichiamo alcuna rilevazione perché Telecom srl non partecipa al progetto relativo alla delibera 244/08/CSP.

Servizi di telefonia vocale fissa (Del. 254/04/CSP)

Indicatore 1 – Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

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.

SERVIZIO DIRETTO CON STRUTTURE DI ALTRI OPERATORI	1 Sem	2 Sem	2012	Obiettivo
Tempo di allacciamento impiegato nel 95% dei casi	48	37	48	40
Tempo di allacciamento impiegato nel 99% dei casi	50	37	50	65
Tempo di allacciamento contrattualmente previsto	90	90	90	90
Percentuale dei casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto	100	100	100	99,6

Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Definizione: 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.

	1 Sem	2 Sem	2012	Obiettivo
Servizio diretto con strutture di altri operatori	16,70	28,50	22,60	12
Servizio indiretto in modalità CPS	0	0	0	3

Indicatore 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Definizione: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

SERVIZIO DIRETTO CON STRUTTURE DI ALTRI OPERATORI	1 Sem	2 Sem	2012	Obiettivo
Tempo di riparazione impiegato nel 80% dei casi	95	38	66,50	48
Tempo di riparazione impiegato nel 95% dei casi	48	48	48	72
Tempo di riparazione contrattualmente previsto	48	48	48	48
Percentuale dei casi per cui la riparazione è eseguita entro il tempo massimo contrattualmente previsto	96	100	98	95

Indicatore 6 – Tempi di risposta dei servizi tramite operatore

Nota: non comunichiamo alcuna rilevazione perché non è un servizio commercializzato.

Indicatore 8 – Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi

Nota: non comunichiamo alcuna rilevazione perché non è un servizio commercializzato

Indicatore 9 – Percentuale di telefoni pubblici a pagamento

Nota: non comunichiamo alcuna rilevazione perché non è offerto tale servizio.

Indicatore 10 – Fatture contestate

Definizione: 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.

	1 Sem	2 Sem	2012	Obiettivo
Operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori. (%)	0	0	0	2

Indicatore 11 – Accuratezza della fatturazione

Definizione: 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.

	1 Sem	2 Sem	2012	Obiettivo
Servizi diretti e indiretti (%)	0	0	0	1

Indicatore 12 – Tempo di fornitura della Carrier-Pre-Selection

Definizione: il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

	1 Sem	2 Sem	2012	Obiettivo
Tempo di fornitura impiegato nel 95% dei casi	7	7	7	7
Tempo di fornitura impiegato nel 99% dei casi	10	10	10	14