

QUALITÀ DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA

Relazione annuale 2017 di PosteMobile

Con riferimento agli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione fissa forniti da PosteMobile, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e s.m.i, il presente documento riporta i risultati rilevati nell'anno 2017.

Per ogni indicatore viene riportato il confronto tra i valori obiettivo definiti da PosteMobile per l'anno 2017 ed i corrispondenti valori misurati nel periodo 1 maggio 2017 – 31 dicembre 2017.

1. Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE	OBIETTIVI 2017	CONSUNTIVO ANNO 2017 (dal 01/05/2017) al (31/12/2017)
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ [misura in giorni solari]	45	25
		T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ [misura in giorni solari]	60	33
		T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] [misura in giorni solari]	60	60
		Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto [%]	99%	99%

Definizione dell'indicatore:

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.

2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE	OBIETTIVI 2017	CONSUNTIVO ANNO 2017 (dal 01/05/2017) al (31/12/2017)
2 - Tasso di malfunzionamento	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento [%]	20%	19%

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 attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE	OBIETTIVI 2017	CONSUNTIVO ANNO 2017 (dal 01/05/2017) al (31/12/2017)
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ [misura in ore]	38	113
		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ [misura in ore]	100	122
		T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) [misura in ore]	240	240

		Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ [%]	90	85
--	--	---	----	----

Definizione dell'indicatore:

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

PosteMobile segnala che lo scostamento dei valori rispetto agli obiettivi risente delle rilevazioni effettuate per il primo semestre durante il quale i processi erano ancora in fase di definizione trattandosi di un servizio lanciato nel corso del 2017.

6. Tempi di risposta dei servizi tramite operatore

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE	OBIETTIVI 2017	CONSUNTIVO ANNO 2017 (dal 01/05/2017) al (31/12/2017)
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta [misura in secondi]	70	22
		percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [%]	45	81

Definizione dell'indicatore:

Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento

10. Fatture contestate

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE	OBIETTIVI 2017	CONSUNTIVO ANNO 2017 (dal 01/05/2017) al (31/12/2017)
---	--------	----------------	---

10 - Fatture contestate	(servizi diretti e servizi indiretti) 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	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami [%]	5	0,21
-------------------------	---	--	---	------

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.

11. Accuratezza della fatturazione

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE	OBIETTIVI 2017	CONSUNTIVO ANNO 2017 (dal 01/05/2017) al (31/12/2017)
11 - Accuratezza delle fatturazione	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate [%]	5	0,68

Definizione dell'indicatore:

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.