

## RELAZIONE SUI PARAMETRI DI QUALITA' PER L'ANNO 2012

In ottemperanza alle linee guida disposte dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nn. 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP e 79/09/CSP, Antea S.r.l. pubblica la relazione relativa agli standard di qualità per l'anno 2012.

### 1. SERVIZIO VOCE

1.1 Tempo di attivazione del collegamento iniziale: con tale indicatore si intende il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il momento in cui viene ricevuta la proposta di abbonamento, debitamente compilata e sottoscritta dal Cliente, e il momento in cui il servizio viene reso disponibile.

- Obiettivi:  
*Percentile 95% del tempo di fornitura: 60 giorni*  
*Percentile 99% del tempo di fornitura: 120 giorni*  
*Tempo medio di attivazione: 20 giorni*
- Risultati:  
*Percentile 95% del tempo di fornitura: 42 giorni*  
*Percentile 99% del tempo di fornitura: 109 giorni*  
*Tempo medio di attivazione: 19 giorni*

1.2 Tasso di malfunzionamento: con tale indicatore si intende il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai Clienti relative a effettivi malfunzionamenti di rete durante il periodo di osservazione e il numero medio degli utenti, rilevato su base mensile, nel medesimo periodo.

- Obiettivi:  
*Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su reti Hiperlan: 10%*
- Risultati:  
*Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su reti Hiperlan: 5%*

1.3 Tempi di riparazione del malfunzionamento: con tale indicatore si intende il tempo che intercorre tra la segnalazione di un effettivo malfunzionamento di rete da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità.

- Obiettivi:  
*Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 100 ore*  
*Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 150 ore*  
*Tempo medio di riparazione: 70 ore*
- Risultati:  
*Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 100 ore*  
*Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 143 ore*  
*Tempo medio di riparazione: 65 ore*

1.4 Tempi di risposta alle chiamate al Servizio di assistenza da parte di un operatore: si intende il servizio di fornitura di informazioni ed assistenza tecnica.

- **Obiettivi:**  
*Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 55 secondi*  
*Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 60%*  
*Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta dell'operatore umano per presentare reclamo: 50 secondi*  
*Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza: 30%*
- **Risultati:**  
*Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 42 secondi*  
*Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 64%*  
*Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta dell'operatore umano per presentare reclamo: 54 secondi*  
*Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza: 59%*

1.5 Accuratezza delle fatture: con tale indicatore si intende il rapporto tra il numero di contestazioni relative a fatture, riconosciute fondate, e il totale delle fatture emesse nel periodo di riferimento.

- **Obiettivi:**  
*Rapporto tra il numero di fatture contestate e riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 2%*
- **Risultati:**  
*Rapporto tra il numero di fatture contestate e riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0%*

1.6 Addebiti contestati: con tale indicatore si intende la percentuale di reclami ricevuti (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

- **Obiettivi:**  
*Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 2%*
- *Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0%*

## 2. SERVIZIO INTERNET

2.1 Tempo di attivazione del collegamento iniziale: con tale indicatore si intende il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il momento in cui viene ricevuta la proposta di abbonamento, debitamente compilata e sottoscritta dal Cliente, e il momento in cui il servizio viene reso disponibile.

Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea:

- **Obiettivi:**  
*Percentile 95% del tempo di fornitura: 60 giorni*  
*Percentile 99% del tempo di fornitura: 90 giorni*  
*Tempo medio di attivazione: 40 giorni*
- **Risultati:**  
*Percentile 95% del tempo di fornitura: 47 giorni*  
*Percentile 99% del tempo di fornitura: 47 giorni*  
*Tempo medio di attivazione: 33 giorni*

Per servizi di accesso a banda larga Wireless:

- **Obiettivi:**  
*Percentile 95% del tempo di fornitura: 60 giorni*  
*Percentile 99% del tempo di fornitura: 90 giorni*  
*Tempo medio di attivazione: 40 giorni*
- **Risultati:**  
*Percentile 95% del tempo di fornitura: 30 giorni*  
*Percentile 99% del tempo di fornitura: 57 giorni*  
*Tempo medio di attivazione: 15 giorni*

2.2 Tasso di malfunzionamento: con tale indicatore si intende il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dal Cliente relative a effettivi malfunzionamenti di rete durante il periodo di osservazione e il numero medio degli utenti, rilevato su base mensile, nel medesimo periodo.

- **Obiettivi:**  
*Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su reti Hiperlan: 15%*
- **Risultati:**  
*Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su reti Hiperlan: 14%*

2.3 Tempi di riparazione del malfunzionamento: con tale indicatore si intende il tempo che intercorre tra la segnalazione di un effettivo malfunzionamento di rete da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità.

- **Obiettivi:**  
*Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 72 ore*  
*Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 144 ore*  
*Tempo medio di riparazione: 48 ore*
- **Risultati:**  
*Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 35 ore*

Antea srlu, via Pisana, 336 int. 13, loc. Olmo, 50018 Scandicci (Firenze)

Tel. 02 92 85 4000 - Fax 06 87459161 - info@toscocom.it

C.F. e P. IVA 04797360486, Cap. Soc. € 15.000,00 i.v., Reg. Imp. Firenze n. 84583/1997, REA di Firenze n. 488768

*Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 140 ore  
Tempo medio di riparazione: 42 ore*

2.4 Tempi di risposta alle chiamate al Servizio di assistenza da parte di un operatore: si intende il servizio di fornitura di informazioni ed assistenza tecnica.

- **Obiettivi:**  
*Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 55 secondi  
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 60%*
- **Risultati:**  
*Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 42 secondi  
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 64%*

2.5 Addebiti contestati: con tale indicatore si intende la percentuale di reclami ricevuti (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

- **Obiettivi:**  
*Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 3%*
- **Risultati:**  
*Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0.3%*