

RELAZIONE SUI PARAMETRI DI QUALITA' PER L'ANNO 2013

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: 100 giorni
Percentile 99% del tempo di fornitura: 120 giorni
Tempo medio di attivazione: 40 giorni
- **Risultati:**
Percentile 95% del tempo di fornitura: 127 giorni
Percentile 99% del tempo di fornitura: 146 giorni
Tempo medio di attivazione: 59 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: 3%

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: 120 ore
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 150 ore
Tempo medio di riparazione: 80 ore
- **Risultati:**
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 95 ore
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 119 ore
Tempo medio di riparazione: 51 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: 28 secondi
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 68%
Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta dell'operatore umano per presentare reclamo: 41 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: 89%

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 telefonica già attiva:

- 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: 76 giorni
Percentile 99% del tempo di fornitura: 79 giorni
Tempo medio di attivazione: 42 giorni

Ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet

- 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: 66 giorni
Percentile 99% del tempo di fornitura: 66 giorni
Tempo medio di attivazione: 66 giorni

Per servizi di accesso a banda larga Wireless:

- Obiettivi:
Percentile 95% del tempo di fornitura: 65 giorni
Percentile 99% del tempo di fornitura: 95 giorni
Tempo medio di attivazione: 40 giorni
- Risultati:
Percentile 95% del tempo di fornitura: 65 giorni
Percentile 99% del tempo di fornitura: 109 giorni
Tempo medio di attivazione: 22 giorni

2.2 Tasso di malfunzionamento: con tale indicatore si intende il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai 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: 6%

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

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

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: 300 ore
Tempo medio di riparazione: 56 ore
- Risultati:
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 53 ore
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 220 ore
Tempo medio di riparazione: 50 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: 28 secondi
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 68%

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: 0.9%