

*Relazione sugli indicatori di qualità dei  
servizi di telefonia vocale forniti da  
Terrecablate Reti e Servizi su rete fissa  
ANNO 2009*

Il presente documento riporta un riepilogo di quanto rappresentato all'interno degli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale forniti da Terrecablate in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 254/04/CSP.

Per ogni indicatore analizzato verranno riportati:

- le misurazioni effettuate;
- i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre ;
- i consuntivi relativi all'intero anno 2009;
- la definizione dell'indicatore;
- le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;
- i periodi di rilevazione;
- il/i sistema/i informativo/i da cui i dati sono stati tratti;
- la struttura aziendale responsabilizzata per la rilevazione delle misurazioni

### Allegato 1 “Tempo di fornitura dell’allacciamento iniziale”

Indicatore	Misura	Consuntivi 1° sem. 2009	Consuntivi 2° sem. 2009	Consuntivi 2009
<b>Tempo di fornitura dell’allacciamento iniziale</b>	Percentile 95% del tempo di fornitura	30	30	30
	Percentile 99% del tempo di fornitura	32	32	32
	Tempo di allacciamento contrattualmente previsto	90	90	90
<b>Servizio diretto con proprie strutture</b>	Percentuale di casi per cui l’allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente	95	95	95

Indicatore	Misura	Consuntivi 1° sem. 2009	Consuntivi 2° sem. 2009	Consuntivi 2009
<b>Tempo di fornitura dell’allacciamento iniziale</b>	Percentile 95% del tempo di fornitura	33	33	33
	Percentile 99% del tempo di fornitura	65	65	65
	Tempo di allacciamento contrattualmente previsto	120	120	120
<b>Servizio diretto con strutture di altri operatori</b>	Percentuale di casi per cui l’allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto	99	99	99

#### 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.

#### Note esplicative

- rilevazioni censuaria: sono presi in considerazione tutti gli ordini validi pervenuti nel periodo di rilevazione; il dato è riferito a servizi diretti con proprie strutture e servizi dirette con strutture di altro operatore
- il servizio si intende disponibile per l’uso quando è funzionante;
- sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto alla data concordata non dipende dalla volontà di Terrecablate (assenza del cliente all’appuntamento concordato o inaccessibilità dei locali; rinvio richiesto dal cliente; necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o soggetti terzi).

#### Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Sistema informativo di rilevazione:** CRM Terrecablate.

**Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione:** Delivery.

## Allegato 2 “Tasso di malfunzionamento per linea di accesso”

Indicatore	Misura	Consuntivi 1° sem. 2009	Consuntivi 2° sem. 2009	Consuntivi 2009
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso Servizio diretto con proprie strutture</b>	Tasso di malfunzionamento	3,23	3,23	3,23

Indicatore	Misura	Consuntivi 1° sem. 2009	Consuntivi 2° sem. 2009	Consuntivi 2009
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso Servizio diretto con strutture di altri operatori</b>	Tasso di malfunzionamento	4,3	4,3	4,3

### Definizione

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti, relative a malfunzionamenti effettivi, durante il periodo di riferimento e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

### Note esplicative

- rilevazione censuaria: sono prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi, pervenute nel periodo di rilevazione;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Terrecablate come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di Terrecablate, anche se installati nei locali del cliente;
- sono escluse le segnalazioni relative a malfunzionamenti non riscontrati;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti della rete dell'eventuale operatore interconnesso;
- una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione viene considerata come una singola segnalazione;
- a fronte di più segnalazioni riguardanti uno stesso guasto su una linea di accesso, viene computata solo la prima segnalazione;

### Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Sistema informativo di rilevazione:** CRM Terrecablate

**Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione:** Delivery

### Allegato 3 “Tempo di riparazione dei malfunzionamenti”

Indicatore	Misura	Consuntivi 1° sem. 2009	Consuntivi 2° sem. 2009	Consuntivi 2009
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Percentile 80% del tempo di riparazione	8	8	8
	Percentile 95% del tempo di riparazione	24	24	24
<b>Servizio diretto con proprie strutture</b>				

Indicatore	Misura	Consuntivi 1° sem. 2009	Consuntivi 2° sem. 2009	Consuntivi 2009
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Percentile 80% del tempo di riparazione	48	48	48
	Percentile 95% del tempo di riparazione	96	96	120
<b>Servizio diretto con strutture di altri operatori</b>	Tempo di riparazione contrattualmente previsto (T3)	120	120	120
	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è $\leq T3$	97	97	97

#### Definizione

Il tempo, misurato in ore solari, trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa riparazione.

#### Note esplicative

- rilevazione censuaria: sono prese in considerazione tutte le riparazioni completate nel periodo di rilevazione, indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti; il dato è riferito a servizi diretti con proprie strutture e servizi diretti con strutture di altro operatore
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Terrecablate come pertinenti
- alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di Terrecablate, anche se installati nei locali del cliente;
- sono esclusi i casi in cui la riparazione richiede un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, non dipende dalla volontà di Terrecablate (assenza del cliente all'appuntamento concordato; inaccessibilità dei locali; rinvio richiesto dal cliente);
- sono esclusi dalla rilevazione i malfunzionamenti relativi a servizi che non prevedono un tempo standard (servizi forniti in base ad accordi specifici che prevedono un tempo di riparazione più veloce o più lento rispetto a quello previsto nei contratti standard).

#### Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Sistema informativo di rilevazione:** CRM Terrecablate

**Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione:** Delivery

### Allegato 10 “Fatture contestate”

Indicatore	Misura			Consuntivi 2009
<b>Fatture contestate</b>	Percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami			0,5

#### **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.

#### **Note esplicative**

- rilevazione censuaria: tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo.

#### **Periodi di rilevazione**

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Sistema informativo di rilevazione:** ERP - CRM Terrecablate

**Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevaz.:** Amministrazione – Back office

### Allegato 11 “Accuratezza della fatturazione”

Indicatore	Misura			Consuntivi 2009
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	Percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate			10

#### **Definizione**

#### **Note esplicative**

- rilevazione censuaria – tutte le fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifico od una nota di credito.
- non si considerano le fatture di rettifica o le note di credito riguardanti addebiti per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti su numerazioni assegnate ad altri operatori;
- al denominatore si considerano tutte le fatture emesse nel periodo di rilevazione oggetto di contestazione (dal 1° gennaio al 31 dicembre).

#### **Periodi di rilevazione**

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Sistema informativo di rilevazione:** ERP - CRM Terrecablate

**Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevaz.:** Amministrazione – Back office