

*Relazione sugli indicatori di qualità dei
servizi di telefonia vocale forniti da Flynet*

S.p.A. su rete fissa ANNO 2010

Il presente documento riporta un riepilogo di quanto rappresentato all'interno degli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale forniti da Flynet S.p.A. 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 all'intero anno 2010;
- 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”

- Servizio diretto con proprie strutture

Percentile 95° del tempo di fornitura: **32** giorni solari
Percentile 99° del tempo di fornitura: **47** giorni solari
Tempo di allacciamento contrattualmente previsto: **60** giorni solari
Percentuale di attivazioni entro i tempi previsti: **100%**

- Servizio diretto con strutture di altri operatori

Percentile 95° del tempo di fornitura: **41** giorni solari
Percentile 99° del tempo di fornitura: **59** giorni solari
Tempo di allacciamento contrattualmente previsto: **60** giorni solari
Percentuale di attivazioni entro i tempi previsti: **96%**

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 diretti 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 Flynet S.p.A. (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: Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Sistema informativo di rilevazione: CRM Flynet.

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevaz.: Delivery -Billing.

Allegato 2 “Tasso di malfunzionamento per linea di accesso”

- Servizio diretto con proprie strutture
Tasso di malfunzionamento: **4,1%**
- Servizio diretto con strutture di altri operatori
Tasso di malfunzionamento: **7,8%**
- Servizio indiretto in modalità CPS
Tasso di malfunzionamento: **0,25%**

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

- 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 Flynet S.p.A. come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di Flynet S.p.A., 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: Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Sistema informativo di rilevazione: Trouble Ticketing CRM Flynet

Sigla della struttura aziendale responsabile della rilevazione: CNCA
(Centro Nazionale Configuration Assurance)

Allegato 3 “Tempo di riparazione dei malfunzionamenti”

- Servizio diretto con proprie strutture
Percentile 80° del tempo di Riparazione: **39** ore solari
Percentile 95° del tempo di Riparazione: **71** ore solari
- Servizio diretto con strutture di altri operatori
Percentile 80° del tempo di Riparazione: **51** ore solari
Percentile 95° del tempo di Riparazione: **78** ore solari
- Servizio indiretto in modalità CPS
Percentile 80° del tempo di Riparazione: **53** ore solari
Percentile 95° del tempo di Riparazione: **90** ore solari

Definizione

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

Note

-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 Flynet S.p.A. come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete di Flynet S.p.A., anche se installati nei locali del cliente;

-Una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione è considerata come una singola segnalazione di guasto.

-Più segnalazioni riguardanti uno stesso guasto sulla stessa linea di accesso sono computate come una singola segnalazione;

-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 Flynet S.p.A. (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: Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Sistema informativo di rilevazione: CRM Flynet

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevaz.: CNCA (Centro Nazionale Configuration Assurance)

Allegato 6 “Tempi di risposta dei servizi tramite operatore”

- Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: **30sec.**
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo medio di risposta è inferiore a 20 secondi: **65%**

Definizione

L'intervallo di tempo che intercorre tra il momento in cui (completata correttamente da parte dell'utente chiamante la selezione del numero) la chiamata instradata dalla rete giunge al call center e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.

Note

-Rilevazione censuaria: sono prese in considerazione tutte le chiamate ricevute nel periodo di rilevazione;

-Sono esclusi i tempi di instaurazione del collegamento dal terminale d'utente (fisso o mobile) fino al call center;

-Sono inclusi i tempi di attesa dovuti a operatore occupato; -sono esclusi i tempi di trattamento della richiesta stessa da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore ed utente); -la misurazione è stata effettuata internamente.

Periodo di rilevazione: Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Sistema informativo di rilevazione: Centrale DCTSWITCH 1000 - Centralino Asterisk

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevaz.: CNCA

Allegato 10 “Fatture contestate”

- Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: **0,90%**

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

Rilevazione censuaria: tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione riconosciuti fondati.

Periodi di rilevazione: Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Sistema informativo di rilevazione: CRM Flynet - Sistema di Contabilità

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevaz.: Divisione Amministrazione Controllo e Finanza

Allegato 11 “Accuratezza della fatturazione”

- Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute errate: **15%**

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 contestate.

Note

-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;

-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 contestate 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: CRM Flynet - Sistema di Contabilità

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevaz.: Divisione Amministrazione Controllo e Finanza

Allegato 12 “Tempo di fornitura della carrier Pre Selection”

- Percentile 95% del tempo di fornitura in giorni solari: **10**
- Percentile 99% del tempo di fornitura in giorni solari: **17**

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.

Note

Rilevazione censuaria

Periodi di rilevazione: Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Sistema informativo di rilevazione: Billing Flynet

Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione: Delivery -
Billing Flynet