



**OPITEL SPA**

## **RELAZIONE ANNUALE**

**per l'anno 2009 degli indicatori  
di qualità dei servizi**

### **1. Oggetto**

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere AGCOM N° 179/03/CSP, N° 254/04/CSP e N° 131/06/CSP, Oritel pubblica la relazione circa i risultati raggiunti sugli indicatori di qualità obbligatori fissati nella carta dei servizi per l'anno 2009.

Si precisa che i dati riportati non sono suddivisi per regione ma si riferiscono all'intero territorio nazionale.

### **2. Indicatori di qualità per il servizio di fonia**

#### **1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale**

Definizione: fornisce 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.

Risultato:

Il tempo di fornitura entro il quale è stato completato il 95% delle richieste è di 34 gg solari.

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento iniziale è avvenuto entro il tempo contrattualmente previsto (45 giorni solari) è il 97%.

#### **2) Tasso di malfunzionamento per linea di accesso**

Definizione: è il 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.

La misura viene quindi eseguita raccogliendo tutte le segnalazioni pervenute, escluse quelle relative ai malfunzionamenti non riscontrati, quali eventuali segnalazioni relative a guasti delle apparecchiature terminali d'utente o guasti della rete dell'operatore interconnesso.

Risultato:



Per il servizio voce offerto in modalità ULL 2,75%

Per il servizio voce offerto in modalità carrier pre - selection 0,07%

### 3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Definizione: è il tempo che intercorre tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento e la relativa risoluzione.

La misura viene quindi eseguita raccogliendo tutte le segnalazioni pervenute, escluse quelle relative ai malfunzionamenti non riscontrati, quali eventuali segnalazioni relative a guasti delle apparecchiature terminali d'utente o guasti della rete dell'operatore interconnesso.

Risultato:

Per il servizio voce offerto in modalità ULL 72 ore solari

- > Percentile 80

Per il servizio voce offerto in modalità ULL 144 ore solari

- > Percentile 95

Per il servizio voce offerto in modalità carrier pre selection vale quanto detto per l'indicatore del tasso di malfunzionamento, ovvero non sono stati riscontrati problemi di malfunzionamento della funzionalità CPS tali da renderne significativa la misurazione.

La base dati utilizzata per le misure di questo indicatore di qualità è la stessa utilizzata per il calcolo del tasso di malfunzionamento per linea di accesso.

### 4) Tempi di risposta dei servizi tramite operatore

Definizione: intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Dalla misura sono escluse tutte le chiamate indirizzate a risponditori automatici e le chiamate di emergenza.

La modalità di misura utilizzata è quella censuaria (metodo a), ovvero sono state considerate tutte le chiamate entranti a servizi tramite operatore nel periodo di riferimento.

Risultato:

a. tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" 39 secondi

b. tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano:

Tempo medio di risposta alle chiamate entranti 41 sec



□ Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec è del 58%

### **5) Fatture contestate**

Definizione: rappresenta la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Nella misura sono considerati tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo.

Risultato:

0,95%

### **6) Accuratezza della fatturazione**

Definizione: 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.

Risultato:

0,40%

## **3. Indicatori qualità per il servizio dati**

### **1) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale**

Definizione: fornisce 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.

Risultato:

- attivazione in accesso diretto per cliente con linea telefonica già attiva con opitel

Percentile 95°: 29 gg solari

Percentuale ordini completati entro il termine massimo previsto: 98,8%

Tempo medio di attivazione: 16 gg solari

Numero totale di contratti conclusi nel periodo di riferimento: 77653.

- attivazione con accesso indiretto per cliente con linea telefonica attiva su altro operatore

Percentile 95°: 44 gg solari

Percentuale ordini completati entro il termine massimo previsto: 94%

Tempo medio di attivazione: 17 gg solari



Numero totale di contratti conclusi nel periodo di riferimento: 126731.

- attivazione con accesso diretto per contestuale attivazione nuova linea o contestuale passaggio della linea telefonica da altro operatore

Percentile 95°: 34 gg solari

Percentuale ordini completati entro il termine massimo previsto: 98%

Tempo medio di attivazione: 16 gg solari

Numero totale di contratti conclusi nel periodo di riferimento: 91627.

## 2) Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Definizione: è il 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. La misura viene quindi eseguita raccogliendo tutte le segnalazioni pervenute, escluse quelle relative ai malfunzionamenti non riscontrati, quali eventuali segnalazioni relative a guasti delle apparecchiature terminali d'utente o guasti della rete dell'operatore interconnesso.

Risultato:

Per il servizio offerto in modalità ULL 2,75%

Per il servizio offerto in modalità Bitstream 2,62%

Il numero di trouble ticket gestiti, nel periodo di riferimento, sul servizio offerto in modalità unbundling è 25K mensili (ull voce + ull dati), sul servizio offerto in modalità bitstream invece 5,5K mensili

## 3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Definizione: è il tempo che intercorre tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento e la relativa risoluzione. La misura viene quindi eseguita raccogliendo tutte le segnalazioni pervenute, escluse quelle relative ai malfunzionamenti non riscontrati, quali eventuali segnalazioni relative a guasti delle apparecchiature terminali d'utente o guasti della rete dell'operatore interconnesso.

Risultato:

Per il servizio voce offerto in modalità ULL 72 ore

- > Percentile 80

Tempo medio di riparazione 76 ore

Nel calcolo, per impossibilità tecnica, non sono stati esclusi i tempi di sospensione dei trouble ticket.

La base dati utilizzata per le misure di questo indicatore di qualità è la stessa utilizzata per il calcolo del tasso di malfunzionamento per linea di accesso.



#### 4) Tempi di risposta dei servizi tramite operatore

Definizione: intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Risultato:

a. tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" 39 secondi

b. tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano:

Tempo medio di risposta alle chiamate entranti 41 sec

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi = **58 %**

#### 5) Fatture contestate

Definizione: rappresenta la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Risultato: vedi gli indicatori di qualità per il servizio di fonìa.