

# **Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di accesso ad Internet e sugli indicatori di qualità dei servizi di Call Center per l'assistenza alla clientela.**

**ANNO 2017**

*redatta da Aruba S.p.A.  
ai sensi delle delibere 131/06/CSP e 79/09/CSP*

Il presente paragrafo riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di accesso ad internet forniti da Aruba S.p.A. da postazione fissa**, in base a quanto stabilito dalla delibera 131/06/CSP:

Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	Obiettivo 2017
1 - Tempo di attivazione del servizio	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari		
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%		
			Media	giorni solari		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-		
	2) 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 ( <b>WHOLESALE &amp; SHARED ACCESS</b> )	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	34	61
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	60	65
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95.83%	99.16%
			Media	giorni solari	31	38
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	48	102
	3) 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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	56	47
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	56	47
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100%	100%
			Media	giorni solari	43	45
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	2	6
	4) ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet ( <b>ULL &amp; NAKED WHOLESALE</b> )	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	55	64
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	124	71
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	92.30%	95.5%
			Media	giorni solari	39	37
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	104	119

1 - Tempo di attivazione del servizio	5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari		
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%		
			Media	giorni solari		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-		
2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%		
	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	21.00%	15.70%
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative		
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative		
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%		
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative		
	b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	75	60
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	198	156
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98.45%	98%
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	46	40.5
4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	96.5	95
	2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	18	15
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	2.3%	2.32%
	3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	109.5	111
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	2.3%	2.3%

5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0%	0	0
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0%	0	0
6 – Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto			
			Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%		

7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto	7Mbps/384kbps - 20Mbps/384kbps		
	a) downloading		Velocità minima – quantile 95	kbit/s	7020-17980	7020-17980
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	7200 - 17400	6906-16228
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	17.2 - 371.1	175-518
	b) uploading		Velocità minima – quantile 95	kbit/s	420.05-419	175-518
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	420.9 - 420.1	408-409
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	2.85 - 1.7	20-16.6
8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	n.a	0.27-0.13
9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	13.05 - 13.1	12.6-12.7
			Deviazione standard del ritardo	msec	0.7 - 3.75	3.9-2.2

Il presente paragrafo riporta l'indicatore di qualità **per i servizi di call center di Aruba Spa che forniscono assistenza alla clientela**, in base a quanto stabilito dalla delibera 79/09/CSP.

Nell'ambito dell'indicatore sono riportati:

- le misure effettuate;
- gli obiettivi per il 2016 fissati in relazione a ciascuna misura;
- i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre e all'intero anno 2017;
- la definizione dell'indicatore;
- i periodi di rilevazione

<b>Indicatore</b>	<b>Misure</b>	<b>Obiettivi 2017</b>	<b>Consuntivi 1° sem. 2017 (dal 1/1/17 al 30/6/17)</b>	<b>Consuntivi 2° sem. 2017 (dal 1/7/17 al 31/12/17)</b>	<b>Consuntivi 2017 (dal 1/1/17 al 31/12/17)</b>
<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti</b>	<b>Definizione 1)</b> Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	95 sec	95 sec	98 sec	<b>96.5 sec</b>
	<b>Definizione 2)</b> Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	15 sec	18 sec	18 sec	<b>18 sec</b>
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	2.32%	2,30%	2,30%	<b>2,30%</b>
	<b>Definizione 3)</b> Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare solleciti	100%	100%	100%	<b>100%</b>

### **Definizione 1**

L'intervallo di tempo tra il momento in cui (completata correttamente da parte dell'utente chiamante la selezione del numero di assistenza) la chiamata instradata dalla rete giunge al call center e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore. La misurazione è effettuata nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR (sono presi quindi i tempi di ascolto per intero dei messaggi prima di giungere alla opzione di parlare con l'operatore).

### **Definizione 2**

L'intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata (all'interno dell'IVR) dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con l'operatore e l'istante in cui l'operatore risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

### **Definizione 3**

La percentuale di reclami per i quali vengono registrate un numero di chiamate superiore a 1 prima della loro chiusura.

### **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