

**Relazione annuale 2009 sulla qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa di Vodafone - Art. 10, comma 1, lett b, della delibera 179/03/CSP e delibera 131/06/CSP**

**1. Tempo di attivazione del servizio (Allegato 1 delibera 131/06/CSP)**

| <b>Standard</b>                          | <b>Obiettivo VO 2009</b>  | <b>Consuntivo</b>   |
|--|---|---|
| <b>Tempo di attivazione del servizio</b> | <p><b>1. Servizio di accesso ad internet fornito all'utente tramite la rete mobile di Vodafone</b></p> <p>a) Percentile 95% del tempo di fornitura entro 15 gg. solari</p> <p>b) Percentile 99% del tempo di fornitura entro 20 gg. solari</p> <p>c) Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 95%</p>  | <p>➤ entro 4 giorni solari</p> <p>➤ entro 5 giorni solari</p> <p>➤ 100%</p>                     |
|  | <p><b>2. Servizio di accesso ad internet a banda larga di rete fissa fornito utilizzando servizi wholesale</b></p> <p>a) Percentile 95% del tempo di fornitura entro 45 gg. solari</p> <p>b) Percentile 99% del tempodi fornitura entro 60 gg. solari</p> <p>c) Percentuale degli ordini validi completati entro il tempo massimo contrattualmente previsto (60 gg. solari): 99%</p> <p>d) Tempo medio di fornitura</p> | <p>➤ entro 62 giorni solari</p> <p>➤ entro 94 giorni solari</p> <p>➤ 87%</p> <p>➤ 27 giorni</p> |

Il tempo di attivazione del servizio denota il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

**Misura:**

- a) Percentili 95 e 99 del tempo di fornitura
- b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto
- c) media

**Unità di misura:**

- per la misura a) giorni solari
- per la misura b) valore percentuale
- per la misura c) giorni solari

**Periodo di rilevazione:** 1 gennaio 2009 – 31 dicembre 2009

**Risultati anno 2009:** Il servizio di accesso ad internet, in attesa dell'attivazione del servizio di rete fissa (ADSL), viene erogato tramite collegamento diretto alla rete wireless 2G/3G di Vodafone con tempi di attivazione indicati nella prima riga della tabella relativa all'indicatore 1, alle lettere a), b) e c).

**2. Tasso di malfunzionamento (Allegato 2 delibera 131/06/CSP)**

| <b>Standard</b>                  | <b>Obiettivo VO 2009</b>  | <b>consuntivo</b> |
|----------------------------------|---|-------------------|
| <b>Tasso di malfunzionamento</b> | <b>Servizi forniti utilizzando servizi wholesale</b><br><br>a) non oltre il 13% | ➤ 11.9%           |

Il tasso di malfunzionamento denota la percentuale di effettivi malfunzionamenti segnalati dagli utenti rapportato al numero medio di linee di accesso dirette di rete fissa.

**Misura:** *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.*

**Unità di misura:** *valore percentuale*

**Periodo di rilevazione:** 1 gennaio 2009 – 31 dicembre 2009

**Risultati anno 2009:** Ottima la performance confermata dal pieno raggiungimento dell'obiettivo definito nello standard.

### 3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3 delibera 131/06/CSP)

| <b>Standard</b>                                  | <b>Obiettivo VO 2009</b>  | <b>Consuntivo</b>  |
|--|---|--|
| <b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b> | <b>Servizi forniti utilizzando servizi wholesale</b><br><br>a) Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti entro 70 ore<br>Percentile 95% del tempo di riparazione dei Malfunzionamenti entro 150 ore<br><br>b) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (5 giorni lavorativi): 90%<br><br>c) Tempo medio di riparazione | ➤ entro 15 ore 10 min<br>➤ entro 66 ore 10 min<br><br>➤ 97,7% entro 5 giorni solari<br><br>➤ 13 ore e 5 minuti |

Denota il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

**Misura:**

- a) Percentili 80 e 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti.
- b) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto
- c) tempo medio di riparazione

**Unità di misura:** a) e c) ore  
b) valore percentuale

**Periodo di rilevazione:** 1 gennaio 2009 – 31 dicembre 2009

**Risultati anno 2009:** Ottime performance confermate dal raggiungimento di tutti gli obiettivi definiti nello standard.

**4. Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (Allegato 4 delibera 131/06/CSP)**

| <b>Standard</b>  | <b>Obiettivo VO 2009</b>  | <b>consuntivo</b>   |
|--|---|---|
| <b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore</b> | a) Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore": valore medio 75 secondi<br><br>b) Tempo di risposta dell'operatore dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore<br>➤ Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 45 secondi<br>➤ Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 50% | ➤ 63 secondi<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>➤ 43 secondi<br>➤ 62% |

Il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore" denota l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano.

Il tempo di risposta dell'operatore dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore denota l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

**Periodo di rilevazione:** 1 gennaio 2009 – 31 dicembre 2009

**Risultati anno 2009:** Ottime le performance confermate dal raggiungimento di tutti e due i punti definiti nello standard.

## 5. Addebiti contestati (Allegato 5 delibera 131/06/CSP)

| <b>Standard</b>            | <b>Obiettivo VO 2009</b>               | <b>consuntivo</b> |
|----------------------------|--|-------------------|
| <b>Addebiti contestati</b> | a) non oltre 1.5% delle fatture emesse | ➤ 1.5%            |

E' la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;

**Misure:** *Rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.*

**Unità di misura:** *valore percentuale*

**Periodo di riferimento della valutazione dell'indicatore:** *1 gennaio 2009 – 31 dicembre 2009*

**Risultati anno 2009:** performance in linea con il target. Si fa riferimento a fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati; la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse e' pari al 9%