

Relazione annuale 2009 sulla qualità dei servizi di rete fissa di Vodafone - Art. 10 , comma 1, lett b, della delibera 179/03/CONS

1. Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (Allegato 1 delibera 254/04/CONS)

Standard	Obiettivo VO	Consuntivo
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale o tempo di attivazione del servizio	<p>1. Servizi diretti forniti all'utente tramite la rete di Vodafone</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>a) entro 4 giorni solari</p> <p>b) entro 5 giorni solari</p> <p>c) 100%</p>
	<p>2. Servizi diretti forniti all'utente tramite le strutture di altro operatore di accesso</p> <p>a) Percentile 95% del tempo di fornitura entro 45 gg. solari</p> <p>b) Percentile 99% del tempo di 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>a) entro 62 giorni solari</p> <p>b) entro 94 giorni solari</p> <p>c) 87% entro 60 gg. solari</p>

Il tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale o tempo di attivazione del servizio denota 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

Misura: a) *percentile 95% del tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale*
b) *percentile 99% del tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale*
c) *percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (per servizi diretti forniti con proprie strutture) o entro il termine massimo contrattualmente previsto (per servizi diretti forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso)*

Unità di misura: a) giorni solari
b) giorni solari
c) percentile

Periodo di rilevazione: 1 gennaio 2009 – 31 dicembre 2009

Risultati anno 2009: Il servizio di telefonia vocale, in attesa dell'allacciamento iniziale tramite strutture di accesso di altro operatore, 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). Il tempo medio di fornitura dell'allacciamento iniziale tramite strutture di accesso di altro operatore per l'anno 2009 è risultato di 27 giorni.

2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (servizio diretto con strutture di altri operatori, Allegato 2 delibera 254/04/CONS)

Standard	Obiettivo VO	consuntivo
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Servizio diretto con strutture di altri operatori: non oltre il 13%	11.9%
	Servizi indiretti in modalità CPS: Non oltre lo 0,5%	0,09%

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 (accesso DSL o Rete Unica) o indirette (accesso CPS)

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 254/04/CONS)

Standard	Obiettivo VO	Consuntivo
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Servizi diretti con strutture di altri operatori a) Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti entro 70 ore b) Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	 a) Percentile 80% entro 15 ore 10 min b) Percentile 95% entro 66 ore 10 min

	entro 150 ore c) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (5 giorni solari): 90%	c) 97,7% entro 5 giorni solari
	Servizi indiretti in CPS a) Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti entro 120 ore b) Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti entro 168 ore c) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (12 giorni solari): 95%	a) Percentile 80% entro 86 ore 15 min b) Percentile 95% entro 124 ore 4 min c) 100% entro 12 giorni solari

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

Misura: a) *percentile 80% del tempo di riparazione*
b) *percentile 95% del tempo di riparazione*
c) *percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 12 giorni solari*

Unità di misura: a) *ore*
b) *ore*
c) *percentile*

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 dei servizi consultazione elenchi (Allegato 8 delibera 254/04/CONS)

Standard	Obiettivo VO	consuntivo
Tempo di risposta dei servizi consultazione elenchi	a) tempo medio: 6 secondi b) 80% entro 20 secondi	a) tempo medio: 3 secondi b) 93,38% entro 20 secondi

E' il periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.

Misure: a) *tempo medio di risposta alle chiamate entranti*
b) *percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi*

Unità di misura: a) *secondi*
b) *valore percentuale*

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. Fatture Contestate (Allegato 10 delibera 254/04/CONS)

Standard	Obiettivo VO	consuntivo
Fatture Contestate	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. 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%*

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

6. Accuratezza della fatturazione (Allegato 11 delibera 254/04/CONS)

Standard	Obiettivo VO	consuntivo
Accuratezza della fatturazione	non oltre l'1,0% delle fatture emesse oggetto di contestazioni	0,9995% delle fatture emesse

E' 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 emesse nello stesso periodo.

Misura: *rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale 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.

7. Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection (Allegato 12 delibera 254/04/CONS)

Standard	Obiettivo VO	Consuntivo
Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	95% entro 30 giorni 99% entro 60 giorni	95% entro 11 giorni 99% entro 27 giorni

E' il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra la data di invio della richiesta a Telecom Italia ed il giorno in cui il servizio Carrier Pre-Selection è effettivamente disponibile per l'uso.

Misura: *percentile 95% del tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection*

Unità di misura: *giorni solari*

Periodo di rilevazione: 1 gennaio 2009 – 31 dicembre 2009

Risultato anno 2009: confermata ottima performance per l'anno 2009.