

Carta del cliente – servizi di telefonia ed internet da postazione fissa
Relazione annuale 2012 ex art. 10, comma 1, lett. b delibera AGCOM 179/03/CSP

TELEFONIA VOCALE FISSA	
Allegato 1 alla delibera 254/04/CSP	
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale: 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	
Servizi diretti forniti all'utente tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio¹	
Percentile 95% del tempo di fornitura:	entro 15 gg. solari Risultato: 14 gg
Percentile 99% del tempo di fornitura:	entro 20 gg. solari Risultato: 18 gg
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:	95 % Risultato: 100 %
Servizi diretti forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso²	
Percentile 95% del tempo di fornitura:	entro 45 gg. solari Risultato: 36 gg
Percentile 99% del tempo di fornitura:	entro 60 gg. solari Risultato: 58 gg
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99% Risultato: 93 %
Allegato 2 alla delibera 254/04/CSP	
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso³: 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.	
Servizi diretti (forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso):	13% Risultato: 8,50 %
Servizi indiretti in modalità CPS:	Non oltre lo 0,5% Risultato: 0,077 %
Allegato 3 alla delibera 254/04/CSP	
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti⁴: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	
Servizi diretti	
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	entro 50 ore Risultato: 16hh39mm
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	entro 110 ore Risultato: 55hh41mm
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	90% Risultato: 100 %
Servizi indiretti in CPS	
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	entro 120 ore Risultato: 75hh03mm
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	entro 168 ore Risultato: 165hh04mm
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	95% Risultato: 100 %

¹ Sono esclusi dal calcolo dell'indicatore i tempi tecnici imputabili alla portabilità del numero.

² Sono esclusi dal calcolo dell'indicatore i tempi tecnici imputabili alla portabilità del numero.

³ I malfunzionamenti sono solo quelli riscontrati da Vodafone come pertinenti alla parte di rete di propria competenza.

⁴ I malfunzionamenti sono solo quelli riscontrati da Vodafone come pertinenti alla parte di rete di propria competenza.

Allegato 8 alla delibera 254/04/CSP	
Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi: 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.	
Tempo medio di risposta alle chiamate entranti:	6 secondi <i>Risultato: 5 secondi</i>
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi:	80% <i>Risultato: 92,13%</i>
Allegato 10 alla delibera 254/04/CSP	
Fatture contestate⁵: la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	
Non oltre lo 1.5% sul totale fatture emesse <i>Risultato: 0,36%</i>	
Allegato 11 alla delibera 254/04/CSP	
Accuratezza delle fatturazioni: 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.	
Non oltre l'1% di riaccrediti sul totale fatture emesse <i>Risultato: 0,24%</i>	
Allegato 12 alla delibera 254/04/CSP	
Tempo di fornitura della carrier pre-selection: il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso.	
Percentile 95% del tempo di fornitura:	entro 30 gg. solari <i>Risultato: n.d.</i>
Percentile 99% del tempo di fornitura:	entro 60 gg. solari <i>Risultato: n.d.</i>
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cliente dell'operatore	
1. "Tempo di navigazione": intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto	<i>valore medio 75 secondi</i> <i>Risultato: 65 secondi</i>
2. "Tempo di attesa": intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione;	
Tempo medio di risposta alle chiamate entranti:	45 secondi <i>Risultato: 69 secondi</i>
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi:	50% <i>Risultato: 48%</i>

⁵ Il valore obiettivo si riferisce alla misura delle fatture di clienti indistintamente per servizi di telefonia mobile e fissa. Il numero di clienti sottoscrittori con fattura unica per servizi di telefonia fissa e mobile è pari al 7% del totale fatture emesse.

ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA	
Allegato 1 alla delibera 131/06/CSP	
Tempo di attivazione del servizio⁶: il tempo 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	
Percentile 95% del tempo di fornitura:	entro 45 gg. solari Risultato: 14 gg
Percentile 99% del tempo di fornitura:	entro 60 gg. solari Risultato: 18 gg
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto:	99% Risultato: 100 %
Allegato 2 alla delibera 131/06/CSP	
Tasso di malfunzionamento⁷: 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 a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo	
Servizi forniti utilizzando servizi wholesale:	13% Risultato: 8,5 %
Allegato 3 alla delibera 131/06/CSP	
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti⁸: tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).	
Servizi forniti utilizzando servizi wholesale	
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	entro 50 ore Risultato: 16hh39mm
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	entro 110 ore Risultato: 55hh41mm
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	90% Risultato: 99 %
Allegato 4 alla delibera 131/06/CSP	
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cliente dell'operatore	
3. Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia 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:	valore medio 75 secondi Risultato: 65 secondi
4. Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia 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 umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	
Tempo medio di risposta alle chiamate entranti:	45 secondi Risultato: 69 secondi
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi:	50% Risultato: 48%:

⁶ Sono esclusi dal calcolo dell'indicatore i tempi tecnici imputabili alla portabilità del numero.

⁷ I malfunzionamenti sono solo quelli riscontrati da Vodafone come pertinenti alla parte di rete di propria competenza.

⁸ I malfunzionamenti sono solo quelli riscontrati da Vodafone come pertinenti alla parte di rete di propria competenza.

Allegato 5 alla delibera 131/06/CSP

Addebiti contestati: 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

Servizi di accesso a banda larga:

non oltre lo 1.5% sul totale fatture emesse.

Risultato: 0,36 %