

## Relazione annuale sugli indicatori di qualità per i servizi di telefonia fissa e mobile – anno 2020

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale forniti da Vianova S.p.A. (già Welcome Italia S.p.A.) su rete fissa e mobile, per l'anno 2020.

Il servizio di rete fissa viene fornito esclusivamente in modalità integrata voce/dati.

Per ogni indicatore sono riportati:

- la definizione dell'indicatore;
- i metodi di rilevazione e le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;
- gli obiettivi fissati per il 2020 e i risultati effettivi raggiunti nell'anno.

### Servizi di rete fissa

#### Tempo di fornitura allacciamento iniziale

##### Definizione

È definito come 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 (allegato 1 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 1 della delibera 131/06/CSP).

##### Metodi di rilevazione e note esplicative

L'indicatore si riferisce a un servizio che viene fornito in modalità integrata voce e dati. Il tempo di fornitura include i tempi di fornitura delle connettività, i tempi di collaudo degli apparati e di attivazione delle linee. Il tempo di attivazione del servizio Internet, stante la natura integrata del servizio voce/dati non è disponibile in maniera disaggregata. Gli obiettivi relativi a tale indicatore non tengono conto degli eventuali ritardi di fornitura del servizio generati da TIM o altro Operatore o di un diverso termine concordato con il Cliente.

servizio diretto con proprie strutture		obiettivi 2020	consuntivo anno
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura	69 gg solari	30,4 gg solari
	Percentile 99% del tempo di fornitura	86 gg solari	30,4 gg solari
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	100%	100%

#### servizio diretto con strutture di altri operatori

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura	69 gg solari	62,7 gg solari
	Percentile 99% del tempo di fornitura	86 gg solari	116,4 gg solari
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	99%	94,5%

## Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

### Definizione

È dato dal rapporto tra il numero delle segnalazioni relative a malfunzionamenti effettivi sul servizio di telefonia vocale durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo (allegato 2 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 2 della delibera n. 131/06/CSP).

### Metodi di rilevazione e note esplicative

Il tasso di malfunzionamento del servizio diretto con strutture di altri operatori si riferisce ai malfunzionamenti relativi al servizio integrato voce e dati.

	obiettivi 2020	consuntivo anno
Servizio diretto con proprie strutture	<16%	3,9%
Servizio diretto con strutture di altri operatori	<16%	4,4%
Servizio indiretto in modalità CPS	2,0%	0,9%

## Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

### Definizione

È definito come il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (allegato 3 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 3 della delibera n. 131/06/CSP).

### Metodi di rilevazione e note esplicative

Il tempo di riparazione dei malfunzionamenti del servizio diretto con strutture di altri operatori include i tempi di riparazione dei malfunzionamenti relativi al servizio integrato voce/dati.

L'indicatore si riferisce ad un utenza business, l'unità di misura è espressa in ore lavorative.

		obiettivi 2020	consuntivo anno
Servizio diretto con proprie strutture	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	12h	8h
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	24h	18h
	% dei casi in cui il tempo di riparazione è inferiore o uguale a 24 ore	95%	100%
Servizio diretto con strutture di altri operatori	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	12h	9h

		obiettivi 2020	consuntivo anno
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	24h	33h
	% dei casi in cui il tempo di riparazione è inferiore o uguale a 24 ore	95%	91,7%
servizio indiretto in modalità CPS	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	12h	1h
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	24h	8h
	% dei casi in cui il tempo di riparazione è inferiore o uguale a 24 ore	95%	100%

### Tempo di risposta del servizio tramite operatore (numero 145)

#### Definizione

È definito (allegato 5 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato della delibera n. 131/06/CSP) come l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde al Cliente per fornire il servizio richiesto.

#### Metodi di rilevazione e note esplicative

La rilevazione è stata effettuata su base censuaria, ovvero tiene conto di tutte le chiamate ricevute dal numero gratuito 145 di assistenza Clienti.

		obiettivi 2020	consuntivo anno
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	0	0
	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	<10 secondi	5,8 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	95%	95,6%

### Fatture contestate

#### Definizione

Questo indicatore misura la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo (allegato 10 della delibera n. 254/04/CSP ed allegato 5 della delibera n. 131/06/CSP).

#### Metodi di rilevazione e note esplicative

Poiché viene emessa una fattura unica l'indicatore misura i reclami di fatturazione per i servizi voce e dati.

obiettivi 2020	consuntivo anno
-------------------	--------------------

<b>Fatture contestate</b>	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	<0,5%	0,16%
---------------------------	--	-------	-------

### Accuratezza della fatturazione

#### Definizione

Questo indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazioni relative al servizio di telefonia vocale riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo (allegato 11 della delibera n. 254/04/CSP).

#### Metodi di rilevazione e note esplicative

Poiché viene emessa una fattura unica l'indicatore misura i riaccrediti relativi alle contestazioni riconosciute fondate per i servizi voce e dati.

		obiettivi 2020	consuntivo anno
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	<0,4%	0,16%

### Tempo di fornitura della Carrier Preselection

#### Definizione

È definito come il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso (allegato 12 della delibera n. 254/04/CSP)

#### Metodi di rilevazione e note esplicative

Il servizio di Carrier Preselection non viene più fornito.

### Servizi di rete mobile

#### Tempo di rinnovo del credito

##### Definizione

Questo indicatore misura il tempo di rinnovo del credito il tempo (misurato in minuti) che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente.

##### Metodi di rilevazione e note esplicative

Percentile 95% del tempo di ricarica

		obiettivi 2020	consuntivo anno
<b>Tempo di rinnovo del credito</b>	Percentile 95% del tempo di ricarica	30 minuti	30 minuti

### Reclami sugli addebiti

#### Definizione

Questo indicatore misura il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione.

#### Metodi di rilevazione e note esplicative

Il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo.

		obiettivi 2020	consuntivo anno
Reclami addebiti	sugli percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	<1%	0,16%
	rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione	<1%	0,16%

### Accuratezza della fatturazione

#### Definizione

Questo indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazioni relative al servizio di telefonia vocale riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

#### Metodi di rilevazione e note esplicative

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.

		obiettivi 2020	consuntivo anno
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	<1%	0,16%

### Tempo di attivazione del servizio voce

#### Definizione

Questo indicatore misura il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

#### Metodi di rilevazione e note esplicative

- (i) percentile 95% del tempo di ricarica;
- (ii) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.

		obiettivi 2020	consuntivo anno	
Tempi attivazione del servizio voce	Servizi prepagati	percentile 95% del tempo di fornitura	60 minuti	60 minuti
		percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	95%
	Servizi postpagati	percentile 95% del tempo di fornitura	60 minuti	60 minuti

		percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	95%
--	--	---	-----	-----

### Accessibilità al servizio voce

#### Definizione

Questo indicatore misura la probabilità che

- (i) in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete GSM;
- (ii) in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete UMTS;
- (iii) in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM-UMTS)

#### Metodi di rilevazione e note esplicative

Percentuale

- (i) di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete dell'operatore, che sono andate a buon fine;
- (ii) di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste;
- (iii) rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.

		obiettivi 2020	consuntivo anno
Accessibilità al servizio voce	percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	98%	99,85%
	percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	98%	99,92%
	percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste. (indicatore combinato GSM-UMTS)	98%	99,91%

### Probabilità di mantenimento della connessione voce

#### Definizione

Questo indicatore misura la percentuale di connessioni voce correttamente concluse:

- (i) dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;
- (ii) dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo;
- (iii) sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (indicatore combinato GSM-UMTS)

#### Metodi di rilevazione e note esplicative

Percentuale

- (i) delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete;
- (ii) delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete;
- (iii) rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo.

		obiettivi 2020	consuntivo anno
Probabilità di mantenimento della connessione voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	98%	99,02%
	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	98%	99,66%
	percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo. connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste. (indicatore combinato GSM-UMTS)	98%	99,46%

### Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS

#### Definizione

Questo indicatore misura la probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS. La probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente (Mobile Originated) sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (SMS-C).

#### Metodi di rilevazione e note esplicative

Percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto a quelli pervenuti al SMS-C.

		obiettivi 2020	consuntivo anno
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	Percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto a quelli pervenuti al SMS-C	96%	96%

## Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo

### Definizione

Questo indicatore misura il valore medio dei tempi di consegna di un SMS al primo tentativo fissato il periodo di osservazione.

### Metodi di rilevazione e note esplicative

Fissando il periodo di osservazione pari ad un giorno, si definisce tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo (giornaliero) come il tempo medio giornaliero di consegna di un messaggio al primo tentativo. Attraverso l'operazione di media aritmetica (non pesata) dal valore giornaliero si perviene a valori relativi a periodi di rilevazione più estesi.

		obiettivi 2020	consuntivo anno
<b>Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo</b>	Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione	20 secondi	0,64 secondi

## Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto (GPRS, EGPRS) su reti GSM

### Definizione

Questo indicatore misura la probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati sia soddisfatta dalla rete GPRS/EGPRS.

### Metodi di rilevazione e note esplicative

Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce o dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore che sono andate a buon fine.

		obiettivi 2020	consuntivo anno
<b>Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto (GPRS, EGPRS) su reti GSM</b>	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore andate a buon fine.	97%	98,94%