

Gentile Cliente,

ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con le Delibere n. 131/06/CSP (**Qualità e Carte dei Servizi di accesso a internet da postazione fissa**), 254/04/CSP (**Qualità e Carte dei Servizi di telefonia vocale fissa**), 79/09/CSP (**Qualità e Carte dei Servizi telefonici di contatto**) e n. 179/03/CSP (**Direttiva Generale in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni**), si comunicano i risultati di qualità raggiunti nell'anno 2012 per gli indicatori previsti rispetto agli obiettivi prefissati.

Dati relativi ai "Servizi di Accesso ad Internet da postazione fissa"			
INDICATORE	AMBITO DI APPLICAZIONE	MISURE DI QUALITA'	OBIETTIVI
1 – Tempo di attivazione del servizio	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.	Percentile 95% del tempo di fornitura: 36 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 75 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 77,78% Media: 16,71 gg	- - - 25 gg
	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.	Percentile 95% del tempo di fornitura: 35 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 35 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 83,33% Media: 20,67 gg	- - - 25 gg
	Servizi di accesso a banda larga Wireless.	Percentile 95% del tempo di fornitura: 12 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 31 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 97,19% Media: 2,22 gg	- - - 10 gg
2 – Tasso di malfunzionamento	Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling.	Tasso di malfunzionamento: 3,67%	5%
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.	Tasso di malfunzionamento: 9,05%	5%
	Servizio realizzato utilizzando servizi wireless.	Tasso di malfunzionamento: 42,68%	15%
3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie.	Percentile 80% del tempo di riparazione: 149 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 506 ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 85,71% Media: 102,71 ore	- - - 96 ore
	Servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale.	Percentile 80% del tempo di riparazione: 146 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 283 ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 84,91% Media: 81,68 ore	- - - 96 ore
	<i>(i) Sono conteggiati i guasti di pertinenza della rete Panservice – (ii) Non fanno parte del calcolo i guasti risolti immediatamente, e quindi entro SLA, all'atto della segnalazione del cliente (es. reset apparati) – (iii) Il calcolo del tasso è ottenuto come rapporto del totale guasti nel periodo sulla media del numero di linee attive per mese.</i>		
4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	Media: 23 sec.	60 sec
	Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	Tempo medio di risp. alle chiamate entranti: 35,97 sec Chiamate con tempo di risp. inferiore a 20 sec: 68,09%	90 sec 55,00%
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	Tempo medio di risp. alle chiamate entranti: 58,97 sec Chiamate con tempo di risp. inferiore a 20 sec: 68,09%	120 sec 55,00%
5 – Addebiti contestati	Servizi di accesso a banda stretta	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 0%	< 2%
	Servizi di accesso a banda larga	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 1%	< 2%

(continua alla pagina successiva)

Dati relativi ai "Servizi di Fonia Vocale"			
INDICATORE	AMBITO DI APPLICAZIONE	MISURE DI QUALITA'	OBIETTIVI
1 – Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	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. Orari in cui gli ordini possono essere presi: Lun-Ven 9:00-13:00 14:00-18:00		
	Con strutture proprie dell'operatore	Servizio non fornito	-
	Con strutture di altri operatori (es. ULL):	Percentile 95% del tempo di fornitura: 44 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 90 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 86,05% Tempo di allacciamento contrattualmente previsto: 30 gg	60 gg 75 gg 95,00% -
2 – Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione ed il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.		
	Con strutture proprie dell'operatore	Servizio non fornito	-
	Servizio realizzato con strutture di altri operatori (es. ULL)	Tasso di malfunzionamento: 0,00%	13,00%
	Tramite CPS:	Tasso di malfunzionamento: 0,00%	10,00%
	Tramite CS:	Servizio non fornito	-
3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Orari durante i quali possono essere segnalati i guasti:		
	Con strutture proprie dell'operatore	Servizio non fornito	-
	Servizio realizzato con strutture di altri operatori (es. ULL)	Percentile 80% del tempo di riparazione: Percentile 95% del tempo di riparazione: Riparazioni completate entro il termine massimo: Tempo di riparazione contrattualmente previsto: 168 ore	120 ore 192 ore 95% -
	Tramite CPS:	Percentile 80% del tempo di riparazione: Percentile 95% del tempo di riparazione: Riparazioni completate entro il termine massimo: Tempo di riparazione contrattualmente previsto: 168 ore	47 ore 115 ore 92% -
	<i>Dati non disponibili per assenza di guasti nel periodo di riferimento.</i>		
6 – Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	<i>Servizio non fornito.</i>		
7 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto. Rilevazione censuaria.		
	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore":	23 s	60 s
	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti:	35,97 s	<90 s
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi:	68,09%	55,00%
10 – Fatture contestate	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 nello stesso periodo:	0%	<2%
11 – Accuratezza della fatturazione	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:	0%	<1%

(continua alla pagina successiva)

Dati relativi ai "Servizi di Telefonici di Contatto"			
INDICATORE	AMBITO DI APPLICAZIONE	MISURE DI QUALITA'	OBIETTIVI
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, 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 la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	23 s	60 s
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	35,97 s	< 60 s
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	68,09 %	55,00 %
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	55,00 %	85,00 %

–

Ricordiamo che tutte le informazioni relative alla Carta dei Servizi sono disponibili sul sito internet di Panservice all'indirizzo http://www.panservice.it/site/areaclienti/documentazione/doc_cds.php.

