

***Relazione sugli indicatori di Qualità  
dei Servizi di Accesso ad Internet  
forniti da BiG TLC srl da postazione  
fissa ANNO 2012***

Il presente documento riporta un riepilogo di quanto rappresentato all'interno degli indicatori di qualità dei servizi di Accesso ad Internet forniti da BiG TLC srl in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dall'Art.3 della delibera 131/06/CSP.

Per ogni indicatore analizzato verranno riportati:

- le misurazioni effettuate;
- i consuntivi relativi all'intero anno 2012;
- la definizione dell'indicatore;
- le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;
- i periodi di rilevazione;
- i sistemi informativi da cui i dati sono stati tratti;
- la struttura aziendale responsabilizzata per la rilevazione delle misurazioni;

## **Allegato 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 (BITSTREAM)

Percentile 95° del tempo di fornitura: 61 giorni solari

Percentile 99° del tempo di fornitura: 87 giorni solari

Percentuale di attivazioni entro i tempi previsti: 93%

Tempo medio: 39 giorni solari

Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine: 71

- Ordini di prima attivazione per servizi di accesso a banda larga Wireless (HIPERLAN)

Percentile 95° del tempo di fornitura: 46 giorni solari

Percentile 99° del tempo di fornitura: 64 giorni solari

Percentuale di attivazioni entro i tempi previsti: 99%

Tempo medio: 26 giorni solari

Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine: 559

### **Definizione**

Il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

### **Note esplicative**

- rilevazioni censuaria: sono presi in considerazione tutti gli ordini validi pervenuti nel periodo di rilevazione;
- il servizio si intende disponibile per l'uso quando è funzionante;
- sono esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà di BiG TLC che fornisce il servizio, quale il rinvio richiesto da altro operatore di accesso che fornisce la struttura o l'indisponibilità del cliente;

### **Periodi di rilevazione**

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Sistema informativo di rilevazione:** Database contratti

**Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione:** Servizio Clienti

## **Allegato 2 "Tasso di Malfunzionamento"**

- Servizi di accesso a Internet a larga banda realizzati con strutture proprie in FIBRA OTTICA  
Tasso di malfunzionamento: 0,95%
- Servizi di accesso a Internet a larga banda realizzati con strutture proprie in WIRELESS  
Tasso di malfunzionamento: 10%
- Servizi di accesso a Internet a larga banda realizzati utilizzando servizi wholesale (BITSTREAM)  
Tasso di malfunzionamento: 11%

### **Definizione**

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti, relative a malfunzionamenti effettivi, durante il periodo di riferimento e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

### **Note**

- rilevazione censuaria: sono prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi, pervenute nel periodo di rilevazione;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da BiG TLC srl come pertinenti alla propria rete di competenza e alla rete di altro operatore (nel caso utilizzi servizi wholesale) o di apparati di rete di BiG TLC anche se installati nei locali dell'utente;
- sono escluse le segnalazioni relative a malfunzionamenti non riscontrati;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti di apparecchiature terminali d'utente;

### **Periodi di rilevazione**

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Sistema informativo di rilevazione:** Trouble Ticketing BiG TLC

**Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione:** Servizio Clienti

### **Allegato 3 "Tempo di Riparazione dei Malfunzionamenti"**

- Servizi di accesso a Internet a larga banda realizzati con strutture proprie in FIBRA OTTICA

Percentile 80° del tempo di riparazione: 4 ore solari  
Percentile 95° del tempo di riparazione: 25 ore solari  
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti entro i tempi previsti: 96%  
Tempo medio riparazioni: 4,9 ore solari

- Servizi di accesso a Internet a larga banda realizzati con strutture proprie in WIRELESS

Percentile 80° del tempo di riparazione: 48 ore solari  
Percentile 95° del tempo di riparazione: 120 ore solari  
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti entro i tempi previsti: 92%  
Tempo medio riparazioni: 36 ore solari

- Servizi di accesso a Internet a larga banda realizzati utilizzando servizi in wholesale

Percentile 80° del tempo di riparazione: 58 ore solari  
Percentile 95° del tempo di riparazione: 110 ore solari  
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti entro i tempi previsti: 89%  
Tempo medio riparazioni: 44 ore solari

#### **Definizione**

Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

#### **Note**

- rilevazione censuaria: sono prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi, pervenute nel periodo di rilevazione;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da BiG TLC srl come pertinenti alla propria rete di competenza e alla rete di altro operatore (nel caso utilizzi servizi wholesale) o di apparati di rete di BiG TLC anche se installati nei locali dell'utente;
- sono esclusi i casi in cui la riparazione richiede un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, non dipende dalla volontà di BiG TLC (assenza del cliente all'appuntamento concordato, inaccessibilità dei locali, rinvio richiesto dal cliente);

#### **Periodi di rilevazione**

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Sistema informativo di rilevazione:** Trouble Ticketing BiG TLC

**Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione:** Servizio Clienti

## **Allegato 4 "Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore"**

### ***Non Applicabili***

#### **Note**

- BiG TLC srl non utilizza sistemi di risposta automatica (IVR)

## **Allegato 5 "Addebiti contestati"**

- Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato per servizi di accesso a banda larga: 0,18%

#### **Definizione**

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.

#### **Note**

- rilevazione censuaria: tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo.

#### **Periodi di rilevazione**

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Sistema informativo di rilevazione:** Gestionale Amministrativo BiG TLC

**Sigla della Struttura aziendale responsabile della rilevazione:** Amministrazione