

## Telefonia Vocale Fissa (Delibera n. 254/04/CSP)

<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale tlc</b>	<p>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.</p> <p><b>STRUTTURE PROPRIE (WIRELESS e FIBRA OTTICA)</b>          Percentile 95% del tempo di fornitura: ..... <b>30 gg.</b>          Percentile 99% del tempo di fornitura: ..... <b>45 gg.</b>          Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente.....<b>93%</b></p> <p><b>BITSTREAM</b>          Percentile 95% del tempo di fornitura: ..... <b>30 gg.</b>          Percentile 99% del tempo di fornitura: ..... <b>45 gg.</b>          Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente.....<b>90%</b></p> <p><b>NOTA:</b> BiG TLC eroga il servizio voce in modalità VoIP e attiva le procedure di allaccio una volta avvenuta l'attivazione del servizio internet di base, pertanto il tempo di fornitura è calcolato a partire dalla avvenuta attivazione del servizio internet;</p>
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	<p>Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso</p> <p>Servizio diretto con proprie strutture..... <b>10%</b>          Servizio diretto con strutture di altri operator i..... <b>12%</b></p>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	<p>Tempo trascorso in ore solari tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p><b>STRUTTURE PROPRIE</b>          Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: .... .. <b>25 ore</b>          Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: ..... <b>50 ore</b></p> <p><b>STRUTTURE DI ALTRI OPERATORI</b>          Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: .... .. <b>35 ore</b>          Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: ..... <b>60 ore</b></p>
<b>Tempo di risposta dei servizi tramite operatore</b>	<p>Tempo medio di risposta.....<b>NA</b>          Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 s.....<b>NA</b></p> <p><b>NOTA:</b> il servizio è erogato senza l'utilizzo di risponditori automatici</p>
<b>Fatture contestate</b>	<p>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..... <b>0,2 %</b></p>
<b>Accuratezza della Fatturazione</b>	<p>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: <b>80%</b></p>
<b>Tempo di fornitura di carrier selection</b>	<p>Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso (misura in giorni solari)</p> <p>-Percentile 95% del tempo di fornitura: <b>NA</b>          -Percentile 99% del tempo di fornitura: <b>NA</b></p> <p><b>NOTA:</b> il servizio non è erogato</p>

## Accesso ad Internet da Postazione Fissa (Delibera n. 131/06/CSP)

<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	<p>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.</p> <p><b>BITSTREAM:</b>            Percentili del tempo di attivazione del servizio 95% ..... <b>40 gg</b>            Percentili del tempo di attivazione del servizio 99% ..... <b>60 gg</b>            Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: .....<b>98%</b></p> <p><b>WIRELESS:</b>            Percentili del tempo di attivazione del servizio 95%..... <b>20 gg</b>            Percentili del tempo di attivazione del servizio 99%..... <b>50 gg</b>            Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente:.....<b>99%</b></p>
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	<p>Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga</p> <p>Servizio realizzato con strutture proprie (FIBRA OTTICA)..... <b>0,5 %</b>            Servizio realizzato con strutture proprie (WIRELESS).....<b>5%</b>            Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale (BITSTREAM).....<b>6%</b></p>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	<p>Tempo trascorso in ore solari tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p><b>STRUTTURE PROPRIE (FIBRA OTTICA):</b>            Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: .....<b>4 ore</b>            Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: .....<b>12 ore</b>            Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:.....<b>99 %</b></p> <p><b>STRUTTURE PROPRIE (WIRELESS):</b>            Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: .....<b>30 ore</b>            Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: .....<b>60 ore</b>            Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:.....<b>98 %</b></p> <p><b>BITSTREAM:</b>            Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:.....<b>43 ore</b>            Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: .....<b>65 ore</b>            Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:.....<b>95 %</b></p>
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza Clienti dell'operatore</b>	<p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano".....<b>NA</b>            Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano).....<b>NA</b>            Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi..... <b>NA</b></p> <p><b>NOTA:</b> il servizio è erogato senza l'utilizzo di risponditori automatici</p>
<b>Addebiti contestati</b>	<p>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: Fatture contestate.....<b>0,2%</b></p>

## Indicatori di Qualità delle Chiamate in entrata ai servizi di assistenza Clienti dell'operatore (Delibera 79/09/CSP)

<b>Tempo di navigazione</b>	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 per prestare un reclamo..... <b>NA*</b>  <b>NOTA:</b> il servizio è erogato senza l'utilizzo di risponditori automatici
<b>Tempo di attesa</b>	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 di conversazione..... <b>NA*</b>  <b>NOTA:</b> il servizio è erogato senza l'utilizzo di risponditori automatici
<b>Tasso di risoluzione dei reclami</b>	Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti..... <b>96 %</b>

\* BiG TLC S.r.l. non utilizza sistemi interattivi di risposta (IVR) .

Il personale interno all'azienda, preposto al Servizio Clienti, risponde direttamente alle chiamate degli utenti gestendo internamente tutte le tipologie di richieste (tecniche e amministrative); BiG TLC, in una ottica di maggiore efficienza rispetto a qualsiasi sistema interattivo di risposta (IVR), gestendo un servizio diretto di risposta delle chiamate entranti, non è attualmente in grado di effettuare la misurazione secondo i parametri richiesti, bensì è in grado di stimare, secondo una ricostruzione analitica, che la percentuale di chiamate entranti, in cui il tempo è inferiore a 20 secondi, è pari al 98% (il valore medio delle chiamate entranti, è stimabile nell'ordine delle 30 unità, intese come chiamate giornaliere).  
La rilevazione non avviene con strumenti di monitoraggio automatici.