

# ***Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale forniti da BiG TLC srl su rete fissa ANNO 2016***

Il presente documento riporta un riepilogo di quanto rappresentato all'interno degli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale forniti da BiG TLC s.r.l. in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 254/04/CSP.

Per ogni indicatore analizzato verranno riportati:

- le misurazioni effettuate;
- i consuntivi relativi all'intero anno 2016;
- la definizione dell'indicatore;
- le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;
- i periodi di rilevazione;
- il/i sistema/i informativo/i da cui i dati sono stati tratti;
- la struttura aziendale responsabilizzata per la rilevazione delle misurazioni;

BiG TLC non eroga servizi in Carrier Pre Selection pertanto non sono riportati i relativi valori.

## **Allegato 1 "Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale"**

- Servizio diretto con proprie strutture  
Percentile 95° del tempo di fornitura: 40 giorni solari  
Percentile 99° del tempo di fornitura: 65 giorni solari  
Tempo di allacciamento contrattualmente previsto: 60 giorni solari  
Percentuale di attivazioni entro i tempi previsti: 89%
- Servizio diretto con strutture di altri operatori  
Percentile 95° del tempo di fornitura: 41 giorni solari  
Percentile 99° del tempo di fornitura: 75 giorni solari  
Tempo di allacciamento contrattualmente previsto: 60 giorni solari  
Percentuale di attivazioni entro i tempi previsti: 86%

### **Definizione**

Il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre dal giorno di attivazione del servizio dati 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;
- 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;
- 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 per linea di accesso"**

- Servizio diretto con proprie strutture  
Tasso di malfunzionamento: 9,8 %
- Servizio diretto con strutture di altri operatori  
Tasso di malfunzionamento: 16 %

### **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;
- una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione viene considerata come una singola segnalazione;
- a fronte di più segnalazioni riguardanti uno stesso guasto su una linea di accesso, viene computata solo la prima segnalazione;

### **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"**

- Servizio diretto con proprie strutture  
Percentile 80° del tempo di Riparazione: 22 ore solari  
Percentile 95° del tempo di Riparazione: 53 ore solari  
Tempo di riparazione contrattualmente previsto: NA  
Percentuale di riparazioni entro i tempi previsti: 95%
- Servizio diretto con strutture di altri operatori  
Percentile 80° del tempo di Riparazione: 26 ore solari  
Percentile 95° del tempo di Riparazione: 65 ore solari  
Tempo di riparazione contrattualmente previsto: NA  
Percentuale di riparazioni entro i tempi previsti: 95%

#### **Definizione**

Il tempo, misurato in ore solari, trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa riparazione.

#### **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);
- sono escluse le segnalazioni relative a malfunzionamenti non riscontrati;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti di apparecchiature terminali d'utente;
- una segnalazione di guasto riguardante più linee di accesso facenti capo alla stessa numerazione viene considerata come una singola segnalazione;
- a fronte di più segnalazioni riguardanti uno stesso guasto su una linea di accesso, viene computata solo la prima segnalazione;
- i tempi di riparazione contrattualmente previsti non sono indicati in quanto variano in funzione del tipo di contratto;

#### **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 6 "Tempi di risposta dei servizi tramite operatore"**

### ***Non Applicabile***

#### **Note**

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

Il personale interno all'azienda, preposto per il Servizio Clienti, risponde direttamente alle chiamate degli utenti gestendo internamente tutte le tipologie di richieste (tecniche e amministrative); gestendo BIG TLC un servizio diretto di risposta delle chiamate entranti, il cui tempo di risposta è notevolmente inferiore ai 20 secondi, in una ottica di maggiore efficienza rispetto a qualsiasi sistema interattivo di risposta (IVR), la società scrivente 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.

## **Allegato 8 "Tempi di risposta alle dei servizi di consultazione elenchi"**

### ***Non Applicabile***

#### **Note**

- BiG TLC srl non eroga questo servizio

## **Allegato 9 "Percentuale di telefoni pubblici (a monete e schede) in servizio"**

### ***Non Applicabile***

#### **Note**

- BiG TLC srl non eroga questo servizio

## **Allegato 10 "Fatture contestate"**

- Percentuale di fatture per cui l'utente ha avanzato reclami: 0,11%

### **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

## **Allegato 11 "Accuratezza della fatturazione"**

- Percentuale di fatture contestate che sono risultate errate: 88%

### **Definizione**

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.

### **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

## **Allegato 12 "Tempo di fornitura della CPS"**

***Non Applicabile***

### **Note**

- BiG TLC srl non eroga questo servizio