

Relazione sugli indicatori di Qualità dei Servizi forniti da MioIndirizzo s.r.l.

ANNO 2020

SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

INDICATORE 1 - TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Misurazioni effettuate nell'anno 2020

- 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 (BITSTREAM NAKED)
 - Percentile 95° del tempo di fornitura in giorni solari: 29
 - Percentile 99° del tempo di fornitura in giorni solari: 42
 - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 100
 - Media giorni solari: 14,54
 - Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine: 11

- Per servizi di accesso a banda larga WIRELESS
 - Percentile 95° del tempo di fornitura in giorni solari: 35
 - Percentile 99° del tempo di fornitura in giorni solari: 94
 - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 95,72
 - Media giorni solari: 14,05
 - Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine: 142

Obiettivo 2020:

- Percentile 95° del tempo di fornitura in giorni solari: 42
- Percentile 99° del tempo di fornitura in giorni solari: 70
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 95
- Media giorni solari: 30

INDICATORE 2 - TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

Misurazioni effettuate nell'anno 2020

- Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling: 17,71 %
- Servizio realizzato utilizzando servizi Wholesale: 22,24 %

Obiettivo 2020: 25%

INDICATORE 3 - TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Misurazioni effettuate nell'anno 2020

- Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling:
 - Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 12
 - Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 90
 - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 95,96%

- Tempo medio di riparazione: 21,67 ore
- Servizio realizzato utilizzando servizi Wholesale:
 - Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 18
 - Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 84
 - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 95,48
 - Tempo medio di riparazione: 18,61 ore

Obiettivo 2020:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 38 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 100 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90%
- Tempo medio di riparazione: 28 ore

INDICATORE 4 – TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTE DELL'OPERATORE

Misurazioni effettuate nell'anno 2020

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": 15 secondi
- Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano: 11 secondi
- Percentuale delle chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 98,5%

Obiettivo 2020:

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": 15 secondi
- Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano: 15 secondi
- Percentuale delle chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 95%

INDICATORE 5 – ADDEBITI CONTESTATI

Misurazioni effettuate nell'anno 2020

- Rapporto tra il numero dei reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0,00445%

Obiettivo 2020:

- Rapporto tra il numero dei reclami ricevuto nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 1%

SERVIZIO DI TELEFONIA FISSA

INDICATORE 1 – TEMPO DI FORNITURA DELL'ALLACCIAMENTO INIZIALE

Misurazioni effettuate nell'anno 2020

- Servizio diretto con proprie strutture:
 - Percentile 95 del tempo di fornitura: 17
 - Percentile 99 del tempo di fornitura: 25
 - Percentuale dei casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente: 94%
- Servizio diretto con strutture di altri operatori:
 - Percentile 95 del tempo di fornitura: 17
 - Percentile 99 del tempo di fornitura: 22
 - Percentuale dei casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente: 93%

Obiettivi 2020:

- Percentile 95 del tempo di fornitura: < 30 giorni
- Percentile 99 del tempo di fornitura: < 50 giorni
- Percentuale dei casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente: 80%

INDICATORE 2 – TASSO DI MALFUNZIONAMENTO PER LINEA

Misurazioni effettuate nell'anno 2020

- Servizio diretto con proprie strutture: 13,37 %
- Servizio diretto con strutture di altri operatori: 6,58%

Obiettivi 2020: non superiore al 25%.

INDICATORE 3 – TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Misurazioni effettuate nell'anno 2020

- Servizio diretto con proprie strutture:
 - Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 8
 - Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 33
 - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 100%
- Servizio diretto con strutture di altri operatori:
 - Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 3
 - Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 11,5
 - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 100%

Obiettivi 2020:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: < 72 ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: < 120 ore.
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 80%

INDICATORE 6 – TEMPI DI RISPOSTA DEI SERVIZI TRAMITE OPERATORE

Misurazioni effettuate nell'anno 2020

- Servizi diretti e indiretti:
 - Tempo medio di risposta: 13 secondi

- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 97,5

Obiettivi 2020

- Servizi diretti e indiretti:
 - Tempo medio di risposta: 30 secondi
 - Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 90%

INDICATORE 10 – FATTURE CONTESTATE

Misurazioni effettuate nell'anno 2020

- (Servizi diretti e indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori:
 - Percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato reclami: 0,05

Obiettivo 2020:

- Servizi diretti e indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori:
 - Percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato reclami: massimo 1%.

INDICATORE 11 – ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

Misurazioni effettuate nell'anno 2020

- (Servizi diretti e indiretti) percentuali di fatturazioni contestate che sono risultate errate: 0,01

Obiettivo 2020:

- (Servizi diretti e indiretti) percentuali di fatturazioni contestate che sono risultate errate: massimo 1%.