

# **Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di accesso ad Internet e sugli indicatori di qualità dei servizi di Call Center per l'assistenza alla clientela.**

**ANNO 2019**

*redatta da Aruba S.p.A.  
ai sensi delle delibere 131/06/CSP e 79/09/CSP*

Il presente paragrafo riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di accesso ad internet forniti da Aruba S.p.A. da postazione fissa**, in base a quanto stabilito dalla delibera 131/06/CSP:

| Denominazione indicatore              |   | servizi cui si applica                      | Misura  | Unità di misura | Valore rilevato | Obiettivo 2019 |
|---------------------------------------|---|---|---|-----------------|-----------------|----------------|
| 1 - Tempo di attivazione del servizio | 1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva   | servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 95° del tempo di fornitura   | giorni solari   |                 |                |
|                                       |   |   | Percentile 99° del tempo di fornitura   | giorni solari   |                 |                |
|                                       |   |   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | %               |                 |                |
|                                       |   |   | Media   | giorni solari   |                 |                |
|                                       |   |   | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine  | -               |                 |                |
|                                       | 2) 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 ( <b>WHOLESALE &amp; SHARED ACCESS</b> )   | servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 95° del tempo di fornitura   | giorni solari   | 88              | 61             |
|                                       |   |   | Percentile 99° del tempo di fornitura   | giorni solari   | 88              | 65             |
|                                       |   |   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | %               | 97,00%          | 99.16%         |
|                                       |   |   | Media   | giorni solari   | 26,5            | 38             |
|                                       |   |   | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine  | -               | 29              | 102            |
|                                       | 3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet   | servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 95° del tempo di fornitura   | giorni solari   | 45              | 47             |
|                                       |   |   | Percentile 99° del tempo di fornitura   | giorni solari   | 45              | 47             |
|                                       |   |   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | %               | 100%            | 100%           |
|                                       |   |   | Media   | giorni solari   | 32,5            | 45             |
|                                       |   |   | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine  | -               | 9               | 6              |
|                                       | 4) 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 ( <b>ULL &amp; NAKED WHOLESALE</b> ) | servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 95° del tempo di fornitura   | giorni solari   | 59,5            | 64             |
|                                       |   |   | Percentile 99° del tempo di fornitura   | giorni solari   | 441             | 71             |
|                                       |   |   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | %               | 95,92%          | 95.5%          |
|                                       |   |   | Media   | giorni solari   | 35              | 37             |
|                                       |   |   | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine  | -               | 97              | 119            |

|   |  |   |  |                                    |         |        |
|---|--|---|--|------------------------------------|---------|--------|
| 1 - Tempo di attivazione del servizio   | 5) per servizi di accesso a banda larga Wireless   | servizi di accesso a Internet a banda larga                   | Percentile 95° del tempo di fornitura  | giorni solari                      |         |        |
|   |  |   | Percentile 99° del tempo di fornitura  | giorni solari                      |         |        |
|   |  |   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                  | %                                  |         |        |
|   |  |   | Media  | giorni solari                      |         |        |
|   |  |   | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine   | -                                  |         |        |
| 2 - Tasso di malfunzionamento   | a)<br>(servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)   | servizi di accesso a Internet a banda larga                   | Tasso di malfunzionamento  | %                                  |         |        |
|   | b)<br>(servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)  | servizi di accesso a Internet a banda larga                   | Tasso di malfunzionamento  | %                                  | 8,09%   | 15.70% |
| 3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                       | a)<br>servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie   | servizi di accesso a Internet a banda larga                   | Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | ore comprese quelle non lavorative |         |        |
|   |  |   | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | ore comprese quelle non lavorative |         |        |
|   |  |   | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | %                                  |         |        |
|   |  |   | Tempo medio di riparazione   | ore comprese quelle non lavorative |         |        |
|   | b)<br>(servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)  | servizi di accesso a Internet a banda larga                   | Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | ore comprese quelle non lavorative | 84      | 60     |
|   |  |   | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | ore comprese quelle non lavorative | 240,5   | 156    |
|   |  |   | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | %                                  | 96,59   | 98%    |
|   |  |   | Tempo medio di riparazione   | ore comprese quelle non lavorative | 63      | 40.5   |
| 4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore | 1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"  | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Media pesata   | secondi                            | 100,5   | 95     |
|   | 2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti   | secondi                            | 31,225  | 15     |
|   |  |   | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi                          | %                                  | 18,73   | 2.32%  |
|   | 3) tempo totale di risposta dell'operatore umano   | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti   | secondi                            | 131,185 | 111    |
|   |  |   | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi                          | %                                  | 1,23    | 2.3%   |

|  |   |   |  |    |    |    |
|--|---|---|--|----|----|----|
| 5 - Addebiti contestati                                    | Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato                          | servizi di accesso a Internet a banda stretta | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo       | 0% | 0% | 0% |
|  |   | servizi di accesso a Internet a banda larga   | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo       | 0% | 0% | 0% |
| 6 – Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1) | Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up | servizi di accesso a Internet a banda stretta | Denominazione della tipologia di contratto   |    |    |    |
|  |   |   | Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione | %  |    |    |

|   |   |   |   |                                |               |               |
|---|---|---|---|--------------------------------|---------------|---------------|
| 7 – Velocità di trasmissione dati (2)                     | Tipologie di contratto  | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Descrizione della tipologie di contratto  | 7Mbps/384kbps - 20Mbps/384kbps |               |               |
|   | a) downloading  |   | Velocità minima – quantile 95   | kbit/s                         | 7200 - 13100  | 0-13900       |
|   |   |   | Media della velocità di trasmissione  | kbit/s                         | 7200 - 14300  | 6800-16100    |
|   |   |   | Deviazione standard della velocità di trasmissione  | kbit/s                         | 0,5 - 1155,9  | 1569,2-1504,7 |
|   | b) uploading  |   | Velocità minima – quantile 95   | kbit/s                         | 418,4 - 421,2 | 421,2-421,2   |
|   |   |   | Media della velocità di trasmissione  | kbit/s                         | 421,1 - 404,3 | 421,3-420,1   |
|   |   |   | Deviazione standard della velocità di trasmissione  | kbit/s                         | 14,4 - 1422,6 | 7,8-67,1      |
| 8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati           |   | servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga         | Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova | %                              | n.a           | n.a           |
| 9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione | Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING) | servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga         | Media del ritardo   | msec                           | 13,8 - 13,8   | 14,0-14,1     |
|   |   |   | Deviazione standard del ritardo   | msec                           | 16,3 - 0,5    | 3,8-3,5       |

Il presente paragrafo riporta l'indicatore di qualità **per i servizi di call center di Aruba Spa che forniscono assistenza alla clientela**, in base a quanto stabilito dalla delibera 79/09/CSP.

Nell'ambito dell'indicatore sono riportati:

- le misure effettuate;
- gli obiettivi per il 2019 fissati in relazione a ciascuna misura;
- i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre e all'intero anno 2019;
- la definizione dell'indicatore;
- i periodi di rilevazione

| <b>Indicatore</b>   | <b>Misure</b>  | <b>Obiettivi 2019</b> | <b>Consuntivi 1° sem. 2019<br/>(dal 1/1/19 al 30/6/19)</b> | <b>Consuntivi 2° sem. 2019<br/>(dal 1/7/19 al 31/12/19)</b> | <b>Consuntivi 2019<br/>(dal 1/1/19 al 31/12/19)</b> |
|---|--|-----------------------|--|---|---|
| <b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti</b> | <b>Definizione</b><br>1) Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore" | 95 sec                | 106 sec  | 95sec   | <b>100,5 sec</b>                                    |
|   | <b>Definizione</b><br>2) Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti                               | 15 sec                | 27,45 sec  | 35 sec  | <b>31,22 sec</b>                                    |
|   | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi                 | 2.32%                 | 1,46 %   | 36%   | <b>18,73%</b>                                       |
|   | <b>Definizione</b><br>3) Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare solleciti   | 100%                  | 100%   | 100%  | <b>100%</b>   |

### **Definizione 1**

L'intervallo di tempo tra il momento in cui (completata correttamente da parte dell'utente chiamante la selezione del numero di assistenza) la chiamata instradata dalla rete giunge al call center e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore. La misurazione è effettuata nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR (sono presi quindi i tempi di ascolto per intero dei messaggi prima di giungere alla opzione di parlare con l'operatore).

### **Definizione 2**

L'intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata (all'interno dell'IVR) dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con l'operatore e l'istante in cui l'operatore risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

### **Definizione 3**

La percentuale di reclami per i quali vengono registrate un numero di chiamate superiore a 1 prima della loro chiusura.

### **Periodi di rilevazione**

1° semestre = dal 1 gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1 luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1 gennaio al 31 dicembre