

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 2022

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

Servizi di accesso ad internet da postazione fissa

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	ADSL		FIBRA (FTTC/FTTH)		
				Valore Rilevato	Obiettivo 2022	Valore Rilevato	Obiettivo 2022	
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	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	
		Media	giorni solari	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	
	2) Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a banda larga a internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva (WHOLESALE & SHARED ACCESS)	Servizi di accesso a internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.	N.D.	42 FTTC 80 FTTH	20 giorni solari 60 giorni solari per aree bianche
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.	N.D.	65 FTTC 96 FTTH	60 giorni solari 120 giorni solari per aree bianche
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.D.	N.D.	99.3% FTTC 96.6% FTTH	99%
			Media	giorni solari	N.D.	N.D.	20 FTTC 30 FTTH	50 giorni solari 100 giorni solari per aree
		Servizi di accesso a internet a banda larga						

								bianche
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	--	N.D.	N.D.	710 FTTC 2980 FTTH	--
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	N.D.	N.D.	N.D. FTTC 137 FTTH	20 giorni solari 60 giorni solari per aree bianche
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.	N.D.	N.D. FTTC 148 FTTH	60 giorni solari 120 giorni solari per aree bianche
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.D.	N.D.	N.D. FTTC 99.8% FTTH	99%
			Media	giorni solari	N.D.	N.D.	N.D. FTTC 20 FTTH	40 giorni solari
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	N.	N.D.	N.D.	N.D. FTTC 682 FTTH	--
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 (ULL & NAKED)	Servizi di accesso a internet a banda larga		Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.	N.D.	27 FTTC 80 FTTH	20 giorni solari 60 giorni solari per aree bianche
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.	N.D.	41 FTTC 125 FTTH	60 giorni solari 120 giorni solari per aree bianche
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.D.	N.D.	99.9% FTTC 96.1% FTTH	99%
			Media	giorni solari	N.D.	N.D.	12 FTTC 23 FTTH	50 giorni solari 100 giorni solari per aree

	WHOLESALE)								bianche
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	--	N.D.	N.D.	1192 FTTC 4779 FTTH	--	
	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	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	
			Media	giorni solari	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	--	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	
2. Tasso di malfunzionamento	a) (Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Servizi di accesso a internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	
	b) (Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Servizi di accesso a internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	6.6%	15.7%	4.0% FTTC FTTH	15.7%	

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) (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	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
	b) (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	109	60	109 FTTC FTTH	90
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	325	156	325 FTTC FTTH	150
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95.8%	98%	95.8% FTTC FTTH	98%
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	76	40.5	76 FTTC FTTH	50
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	104	95	104 FTTC FTTH	200
	2) Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore	Servizi di accesso a internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	124	15	124 FTTC FTTH	1800
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	63%	2.32%	63% FTTC FTTH	1%

	umano							
	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	228	111	225 FTTC FTTH	2000
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	0%	0%	0%	1%
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	%	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
		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	%	0.08%	0.08%	0.08%	30%
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	--	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
			Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
7. Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	Servizi di accesso a internet a banda larga e a banda stretta	servizi di accesso a internet a banda larga e a banda stretta		7Mbps / 384kbps 20Mbps / 384kbps 20Mbps/1 Mbps		1Gbps/300Mbps 1Gbps/500Mbps 2,5Gbps/300Mbps 2,5Gbps/500Mbps 2,5Gbps/1Gbps 100Mbps/20Mbps 100Mbps/30Mbps 200Mbps/20Mbps 200Mbps/30Mbps	
	a) Downloading		DL - Percentile 95° della velocità di trasmissione	Mbps	0-18,5	0,72-18	FTTC 90-180 FTTH 900	N.D.

			DL - Percentile 5° della velocità di trasmissione	Mbps	0-1	N.D.	FTTC 20-40 FTTH 200	FTTC 10 FTTH 40
			DL - Media della velocità di trasmissione	Mbps	6,4-19,4	6-16	FTTC 30-60 FTTH 300	FTTC 20 FTTH 300
			DL - Deviazione standard della velocità di trasmissione	Mbps	2,21-0,40	0,17-0,51	FTTC 8-12 FTTH 25	FTTC 5 FTTH 25
	b) Uploading		UL - Percentile 95° della velocità di trasmissione	Mbps	0,42-0,42	0,41-0,41	FTTC 18 FTTH 270	N.D.
			UL - Percentile 5° della velocità di trasmissione	Mbps	N.D.	N.D.	FTTC 10-18 FTTH 100	FTTC 1 FTTH 20
			UL - Media della velocità di trasmissione	Mbps	0,42-0,42	0,41-0,41	FTTC 10 FTTH 150	FTTC 2 FTTH 100
			UL - Deviazione standard della velocità di trasmissione	Mbps	0,0011-0,0005	0,002-0,017	FTTC 8-12 FTTH 25	FTTC 0,5 FTTH 25
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.D.	N.D.	FTTC/FTTH 0,1%	0,1%
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	13,2-13,05	12,6-12,7	FTTC/FTTH 13	FTTC/FTTH 13
			Deviazione standard del ritardo	msec	0,8-1	3,9-2,2	FTTC 8 FTTH 17	FTTC/FTTH 8

Servizi di call center per assistenza alla clientela

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 2022 fissati in relazione a ciascuna misura;
- i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre e all'intero anno 2022;
- la definizione dell'indicatore;
- i periodi di rilevazione

Indicatore	Misure	Obiettivi 2022	Consuntivi 1° sem. 2022	Consuntivi 2° sem. 2022	Consuntivi 2022
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti per i servizi ADSL e FIBRA (FTTC/FTTH)	Definizione 1) Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	200 sec	125 sec	83 sec	104 sec
	Definizione 2) Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	1800 sec	93 sec	156 sec	124 sec
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	1%	64%	62%	63%
	Definizione 3) Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia necessità di effettuare solleciti	100%	100%	100%	100%

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