

RELAZIONE SUGLI INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA MOBILI PERSONALI NOVERCA ITALIA

ANNO 2010

Il presente documento illustra gli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione elettronica mobili e personali, ai sensi e per gli effetti dell'art.10 della Delibera AGCOM n.179/03/CSP, dell'art. 3 della Delibera AGCOM n.104/05/CSP e dell'art. 5 della Delibera 79/09/CSP.

Per ogni indicatore sono riportati:

- la definizione dell'indicatore;
- le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;
- i periodi di rilevazione;
- la struttura aziendale responsabilizzata per la rilevazione delle misurazioni;
- le misurazioni effettuate per ciascun indicatore di qualità relative ai:
 - consuntivi del 1° semestre 2010;
 - consuntivi del 2° semestre 2010;
 - consuntivo dell'anno 2010;
- gli obiettivi per il 2010 fissati in relazione a ciascuna misurazione.

1.ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO GSM

Definizione 1): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito venga soddisfatta dalla rete.

Definizione 2): Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati a commutazione di pacchetto venga soddisfatta dalla rete.

Note:
 - le rilevazioni sono censuarie;
 - i dati sono stati rilevati per ogni cella di rete separatamente per i servizi disponibili;
 - i dati sono stati rilevati h24 per il periodo 1° gennaio 2010 – 31 dicembre 2010;
 - la copertura della rete deve esserci sia per le chiamate originate sia per le chiamate terminate;
 - una chiamata originata o terminata da un terminale, in condizione di display indicante la presenza di copertura, è soddisfatta dalla rete quando il canale è messo a disposizione dalla rete dell'operatore.

Periodi di rilevazione:
 1° semestre: dal 01/01/2010 al 30/06/2010
 2° semestre: dal 01/07/2010 al 31/12/2010.
 Annuale: dal 01/01/2010 al 31/12/2010.

Struttura aziendale che cura le misurazioni: Telecom Italia S.p.A.

Indicatore	Misura	Consuntivo 1° semestre 2010 (dal 01/01/2010 al 30/06/2010)	Consuntivo 2° semestre 2010 (dal 01/07/2010 al 31/12/2010)	Consuntivo annuale	Obiettivo 2010
Accessibilità GSM (%)	1) (commutazione di circuito)	99,66%	99,47%	99,57%	98,5%
	2) (a commutazione di pacchetto)	99,84%	99,72%	99,78%	97,0%

2.TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DEGLI OPERATORI

Definizione 1): l'intervallo di tempo tra il momento in cui è completata correttamente, da parte dell'utente chiamante, la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dal chiamante la scelta operatore.

La misurazione è effettuata nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR; sono rilevati quindi i tempi di ascolto dei messaggi, per intero, prima di giungere all'opzione che consente 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.

Note:

- I valori misurati tengono conto delle chiamate pervenute ai servizi di assistenza clienti di Noverca Italia attraverso le seguenti numerazioni: 192021; 800919293.

- Nella definizione 1):

- non sono inclusi i tempi di instradamento della chiamata sulla rete;
- se nel periodo di riferimento l'IVR cambia una o più volte, la misura è data dalla media dei tempi minimi di navigazione dei diversi IVR ponderata sulla base del numero di chiamate che sono giunte nei diversi periodi.

- Nella definizione 2):

- le rilevazioni sono censuarie e prendono in considerazione tutte le chiamate che ricevono risposta da parte di un operatore nel periodo di rilevazione;
- sono inclusi i tempi di attesa dovuti alla circostanza che l'operatore è occupato ed i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore. Non sono invece inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente).

Periodi di rilevazione:

1° semestre: dal 01/01/2010 al 30/06/2010

2° semestre: dal 01/07/2010 al 31/12/2010.

Annuale: dal 01/01/2010 al 31/12/2010.

Struttura aziendale che cura le misurazioni: Noverca Italia S.r.L.

Indicatore	Misura	Consuntivo 1° semestre 2010 (dal 01/01/2010 al 30/06/2010)	Consuntivo 2° semestre 2010 (dal 01/07/2010 al 31/12/2010)	Consuntivo annuale	Obiettivo 2010
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti degli operatori	Definizione 1: Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	66,98 secondi	65,04 secondi	66,98 secondi	75 secondi
	Definizione 2: - Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti.	24,17 secondi	32 secondi	28,08 secondi	45 secondi
	- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	76,38%	78,15%	77,26%	55%

3. RECLAMI SUGLI ADDEBITI

Definizione 1: il rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti su SIM Noverca prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione considerato ed il numero medio di SIM Noverca attive nel medesimo periodo.

Definizione 2: Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza.

Note:

- il sistema di rilevazione consente di includere tutte le casistiche di reclami per addebiti pervenuti a prescindere dalla loro fondatezza o meno), inclusi i reclami di addebiti per roaming e quelli relativi ad addebiti per servizi aggiuntivi/a sovrapprezzo;
- per SIM attiva si intende una SIM che permette l'accesso ai servizi radiomobili offerti da Noverca Italia.

Periodi di rilevazione:

1° semestre: dal 01/01/2010 al 30/06/2010

2° semestre: dal 01/07/2010 al 31/12/2010.

Annuale: dal 01/01/2010 al 31/12/2010.

Indicatore	Misura	Consuntivo 1° semestre 2010 (dal 01/01/2010 al 30/06/2010)	Consuntivo 2° semestre 2010 (dal 01/07/2010 al 31/12/2010)	Consuntivo annuale 2010	Obiettivo 2010
Reclami sugli addebiti	1.Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti gli addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM Noverca attive nel periodo di rilevazione;	0,25%	0,12%	0,18 %	5 %
	2.Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	76,38*	69,99%	71,95%	-

(*) Il dato sopra indicato è stato rettificato rispetto a quello riportato nel resoconto consuntivo del primo semestre 2010 che presentava un errore materiale.

4. TEMPO DI RINNOVO DEL CREDITO

Definizione: Il tempo misurato in minuti che intercorre tra la registrazione della richiesta della ricarica del traffico da parte dell'operatore e l'effettiva disponibilità del traffico da parte del richiedente.

Note:

- la rilevazione si applica ai servizi pre-pagati;
- è escluso il tempo per il passaggio di stato in Rete per utenti sottosoglia o al 13° mese;
- la rilevazione comprende i seguenti canali di ricarica del credito:
 - Canale (ATM- Intesa Sanpaolo S.p.A.);
 - Canale IVR (PIN Lottomatica);
 - Canale WEB Noverca;
 - Canale Sim Toolkit (carta di credito);
- La misura è stata effettuata su tutti i tempi di ricarica.

Periodi di rilevazione:

1° semestre: dal 01/01/2010 al 30/06/2010

2° semestre: dal 01/07/2010 al 31/12/2010.

Annuale: dal 01/01/2010 al 31/12/2010.

Struttura aziendale che cura le misurazioni: Noverca SRL

Indicatore	Misura	Consuntivo 1° semestre 2010 (dal 01/01/2010 al 30/06/2010)	Consuntivo 2° semestre 2010 (dal 01/07/2010 al 31/12/2010)	Consuntivo annuale 2010	Obiettivo 2010
Tempo di rinnovo del credito	-	0,47 minuti	0,48 minuti	0,48 minuti	15 minuti

5 .PROBABILITÀ DI TRASFERIMENTO SMS AL CENTRO SMS

Definizione: La probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS.

Note:

- la rilevazione è censuaria;
- i dati sono stati rilevati per ogni cella di rete;
- i dati sono stati rilevati h24 tutti i giorni per il periodo 1 gennaio 2010 - 31 dicembre 2010;
- sono esclusi dalla rilevazione gli SMS non originati da o non consegnati a un numero per servizi mobili e personali.

Periodi di rilevazione:

1° semestre: dal 01/01/2010 al 30/06/2010.

2° semestre: dal 01/07/2010 al 31/12/2010.

Annuale: dal 01/01/2010 al 31/12/2010.

Struttura aziendale che cura le misurazioni: Telecom Italia S.p.A.

Indicatore	Misura	Consuntivo 1° semestre 2010 (dal 01/01/2010 al 30/06/2010)	Consuntivo 2° semestre 2010 (dal 01/07/2010 al 31/12/2010)	Consuntivo annuale 2010	Obiettivo 2010
Probabilità di trasferimento SMS al centro SMS (%)	-	99,96%	99,97%	99,96%	98%

6 .MANTENIMENTO CONNESSIONE GSM

Definizione: Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM o instaurate sulla rete UMTS e passate su quella GSM, rilevate sulla propria rete e terminate (dopo l'instaurazione delle chiamate) su esplicita richiesta di uno dei due terminali coinvolti nella conversazione.

Note:

- la rilevazione è censuaria;
- i dati sono stati rilevati per ogni cella di rete;
- i dati sono stati rilevati h24 tutti i giorni per il periodo 1° gennaio 2010 - 31 dicembre 2010;

Periodi di rilevazione:

1° semestre: dal 01/01/2010 al 30/06/2010.

2° semestre: dal 01/07/2010 al 31/12/2010.

Annuale: dal 01/01/2010 al 31/12/2010.

Struttura aziendale che cura le misurazioni: Telecom Italia S.p.A.

Indicatore	Misura	Consuntivo 1° semestre 2010 (dal 01/01/2010 al 30/06/2010)	Consuntivo 2° semestre 2010 (dal 01/07/2010 al 31/12/2010)	Consuntivo annuale 2010	Obiettivo 2010
Mantenimento connessione GSM (%)	-	99,8%	98,73%	98,76%	97,5%

7. TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO VOCE

Definizione: Il tempo, misurato in ore, che intercorre tra la registrazione dell'ordine da parte dell'operatore e la reale disponibilità del servizio per l'uso da parte dell'utente.

Note:

- gli ordini validi considerati sono quelli ricevuti dai canali di distribuzione Noverca Italia abilitati;
 - sono esclusi gli ordini relativi alla MNP;
 - le misure inerenti al "95° percentile del tempo di fornitura" sono state effettuate su tutti i tempi di attivazione acquisiti;
 - il tempo necessario ad effettuare il cambiamento di stato delle utenze sulla Rete è stato calcolato come richiesto dalla delibera 104/05/CSP;
 - le misure inerenti alla "Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto" sono state ottenute come percentuale sul totale dei tempi di attivazione servizio voce, che risultano inferiori al massimo contrattualmente previsto.
- Non sono conteggiati nel presente indicatore i tempi di riproposizione dell'attivazione degli ordini differiti per disservizio malfunzionamento dei sistemi informativi coinvolti.

Periodi di rilevazione:

1° semestre: dal 01/01/2010 al 30/06/2010.

2° semestre: dal 01/07/2010 al 31/12/2010.

Annuale: dal 01/01/2010 al 31/12/2010.

Struttura aziendale che cura le misurazioni: Telecom Italia S.p.A.

Indicatore	Misura	Consuntivo 1° semestre 2010 (dal 01/01/2010 al 30/06/2010)	Consuntivo 2° semestre 2010 (dal 01/07/2010 al 31/12/2010)	Consuntivo annuale 2010	Obiettivo 2010
Tempo di attivazione del servizio voce:	a. Percentile 95% del tempo di fornitura (ore)	0,04 ore	0,026 ore	0,029 ore	0,5 ore
	b. Percentuale degli ordini validi completati entro 0,3 ore	98,31%	99,01%	98,41%	97%