

Relazione di qualità per l'anno 2023

Accesso ad Internet da Postazione Fissa (Delibera n. 131/06/CSP)

Di seguito Automation Italia Srl riporta la relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed i risultati raggiunti per l'anno 2023 per il servizio di accesso ad Internet da postazione fissa. Gli indicatori illustrati si riferiscono ai servizi di accesso a Internet a banda larga Wireless con strutture proprie, poiché il numero di contratti per servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale sono trascurabili, dando origine a risultati non significativi.

Indicatore 1 - Tempo di attivazione del servizio

Definizione: Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

	Obiettivi 2023	Risultati 2023
Percentile 95° del tempo di fornitura (espresso in giorni solari):	18 gg	6 gg
Percentile 99° del tempo di fornitura (espresso in giorni solari):	26 gg	8 gg
Percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto:	99 %	100 %
Tempo medio di fornitura (espresso in giorni solari)	8 gg	3 gg

Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento

Definizione: Il rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

	Obiettivo 2023	Risultato 2023
	6 %	4 %

Indicatore 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Definizione: Il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità, indipendentemente dal periodo nel quale sono stati segnalati i malfunzionamenti.

	Obiettivi 2023	Risultati 2023
Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	15 ore	16 ore
Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	24 ore	24 ore
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	99 %	100 %
Tempo medio di riparazione:	10 ore	8 ore

Indicatore 4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

Definizione:

- 1) Il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta “operatore umano” ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l’istante in cui può essere selezionata dall’utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano;
- 2) Il tempo di risposta dell’operatore umano dopo la selezione da parte dell’utente della scelta che consente di parlare con l’operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall’utente chiamante la scelta “operatore” all’interno dell’IVR di assistenza e l’istante in cui l’operatore umano risponde all’utente per fornire il servizio richiesto.

Risultato 2023: Visto che non viene utilizzato un sistema IVR e che l’utente può parlare direttamente con un operatore umano dopo aver selezionato il numero di assistenza, la definizione al punto 1) non si applica.

	Obiettivo 2023	Risultato 2023
Tempo medio di risposta dell’operatore umano:	11 s.	10 s.
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20s.:	90 %	91 %

Indicatore 5 – Addebiti contestati

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.

	Obiettivo 2023	Risultato 2023
	0,2 %	0,0 %