

RELAZIONE SUI PARAMETRI DI QUALITA' ANNO 2011

In ottemperanza alle linee guida disposte dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, 254/04/CSP e 131/06/CSP, Nowire S.p.A. pubblica la relazione relativa agli standard di qualità.

1. SERVIZIO VOCE

1.1 Tempo di attivazione del collegamento iniziale: con tale indicatore si intende il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il momento in cui viene ricevuta la proposta di abbonamento, debitamente compilata e sottoscritta dal Cliente, e il momento in cui il servizio viene reso disponibile.

Obiettivi:

Perc. 95% del tempo di fornitura: 40 giorni

Perc. 99% del tempo di fornitura: 70 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:70%

Tempo medio di attivazione : 25 giorni

Risultati:

Perc. 95% del tempo di fornitura: 38 giorni

Perc. 99% del tempo di fornitura: 68 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:72%

Tempo medio di attivazione : 23 giorni

1.2 Tasso di malfunzionamento: con tale indicatore si intende il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dal Cliente relative a effettivi malfunzionamenti di rete durante il periodo di osservazione e il numero medio degli utenti, rilevato su base mensile, nel medesimo periodo.

Obiettivi:

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi Attivi:12%

Risultati:

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi Attivi:11%

1.3 Tempi di riparazione del malfunzionamento: con tale indicatore si intende il tempo che intercorre tra la segnalazione di un effettivo malfunzionamento di rete da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità.

Obiettivi:

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 80 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo previsto: 93%

Tempo massimo di riparazione: 125 ore

Tempo medio di riparazione: 55 ore

Risultati:

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 78 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo previsto: 94%

Tempo massimo di riparazione: 120 ore

Tempo medio di riparazione: 54 ore

1.4 Tempi di risposta alle chiamate al Servizio di assistenza da parte di un operatore: si intende il servizio di fornitura di informazioni ed assistenza tecnica.

Obiettivi:

Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 15 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 90%

Risultati:

Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 12 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 92%

1.5 Accuratezza delle fatture: con tale indicatore si intende il rapporto tra il numero di contestazioni relative a fatture, riconosciute fondate, e il totale delle fatture emesse nel periodo di riferimento.

Obiettivi: Rapporto tra il numero di fatture contestate e riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 2%

Risultati: Rapporto tra il numero di fatture contestate e riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 1,5%

1.6 Addebiti contestati: con tale indicatore si intende la percentuale di reclami ricevuti (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Obiettivi: Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 3%

Risultati: Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 2.5%

2. SERVIZIO INTERNET

2.1 Tempo di attivazione del collegamento iniziale: con tale indicatore si intende il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il momento in cui viene ricevuta la proposta di abbonamento, debitamente compilata e sottoscritta dal Cliente, e il momento in cui il servizio viene reso disponibile.

Obiettivi:

Perc. 95% del tempo di fornitura: 39 giorni

Perc. 99% del tempo di fornitura: 69 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:70%

Tempo medio di attivazione : 24 giorni

Risultati:

Perc. 95% del tempo di fornitura: 38 giorni

Perc. 99% del tempo di fornitura: 68 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:72%

Tempo medio di attivazione : 23 giorni

2.2 Tasso di malfunzionamento: con tale indicatore si intende il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai Cliente relative a effettivi malfunzionamenti di rete durante il periodo di osservazione e il numero medio degli utenti, rilevato su base mensile, nel medesimo periodo.

Obiettivi:

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi

Attivi:12%

Risultati:

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi

Attivi:11%

2.3 Tempi di riparazione del malfunzionamento: con tale indicatore si intende il tempo che intercorre tra la segnalazione di un effettivo malfunzionamento di rete da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità.

Obiettivi:

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 80 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo previsto: 93%

Tempo massimo di riparazione: 125 ore

Tempo medio di riparazione: 55 ore

Risultati:

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 78 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo previsto: 94%

Tempo massimo di riparazione: 120 ore

Tempo medio di riparazione: 54 ore

2.4 Tempi di risposta alle chiamate al Servizio di assistenza da parte di un operatore: si intende il servizio di fornitura di informazioni ed assistenza tecnica.

Obiettivi:

Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 15 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 90%

Risultati:

Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 12 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 92%

2.5 Addebiti contestati: con tale indicatore si intende la percentuale di reclami ricevuti (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Obiettivi: Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 3%

Risultati: Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 2.5%



Rende (CS) – Via Marco Polo - 87036
Tel. 199 21 45 00 - Fax 178 30 29 010
email: info@nowire.it – web: www.nowire.it
P.I. 02874790781