

QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Relazione annuale 2022 di PostePay

Con riferimento agli indicatori di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa forniti da PostePay, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e ss.mm.ii nonché dalle Delibere n. 131/06/CSP, 244/08/CSP, il presente documento riporta i risultati rilevati nell'anno 2022.

Per ogni indicatore viene riportato il confronto tra i valori obiettivo definiti da PostePay per l'anno 2022 ed i corrispondenti valori misurati nel periodo 1 gennaio 2022 – 31 dicembre 2022.

1. Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga:

| Denominazione indicatore | Misura | Obiettivo 2022 | Consuntivo anno 2022 (dal 01/01/2022) al (31/12/2022) | Note |
|---|--|------------------|---|--|
| Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga | Percentile 95% del tempo di fornitura | 35 giorni solari | 20 | Attivare, entro x giorni, l'accesso ad internet a banda larga sulla linea telefonica, al 95% dei clienti che lo richiedono |
| | Percentile 99% del tempo di fornitura | 80 giorni solari | 21 | Attivare, entro x giorni, l'accesso ad internet a banda larga sulla linea telefonica, al 99% dei clienti che lo richiedono |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente | 95% | 94,3% | Attivare, entro la data concordata, l'accesso ad internet a banda larga |

| | | | | |
|--|--------------------------|------------------|----|--|
| | | | | sulla linea telefonica al x% dei clienti che lo richiedono |
| | Tempo medio di fornitura | 25 giorni solari | 22 | Attivare in un tempo mediamente non superiore a x giorni dalla richiesta l'accesso ad internet a banda larga |

Definizione dell'indicatore: 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.

Misure:

- Percentili 95 e 99 del tempo di fornitura
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto
- media

Unità di misura:

- per la misura a) giorni solari
per la misura b) valore percentuale
per la misura c) giorni solari

2. Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga :

| Denominazione indicatore | Misura | Obiettivo 2022 | Consuntivo anno 2022 (dal 01/01/2022 al 31/12/2022) | Note |
|--|---|----------------|---|--|
| Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga | Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il | 12% | 8% | Ricevere un numero di segnalazioni per malfunzionamenti relativi |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | numero medio di linee d'accesso a banda larga | | all'accesso ad internet a banda larga che non superi il x% del numero di collegamenti a banda larga |
|--|---|--|---|

Definizione dell'indicatore: Rapporto 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.

Misure: Tasso, rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso a larga banda.

Unità di misura: valore percentuale

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga :

| Denominazione indicatore | Misura | Obiettivo 2022 | Consuntivo anno 2022 (dal 01/01/2022) al (31/12/2022) | Note |
|---|--|----------------|---|--|
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 38 ore | 30 ore | Riparare entro x ore dalla segnalazione l'80% dei malfunzionamenti relativi all'accesso a internet a banda larga |
| | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 100 ore | 83 ore | Riparare entro x ore dalla segnalazione il 95% dei malfunzionamenti relativi all'accesso a internet a banda larga |
| | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | 92% | 99% | Riparare, entro le tempistiche previste da contratto, il x% dei malfunzionamenti segnalati relativi all'accesso ad |

| | | | | |
|--|----------------------------|--------|--------|--|
| | | | | internet a banda larga |
| | Tempo medio di riparazione | 26 ore | 26 ore | Riparare in un tempo mediamente non superiore a x ore dalla segnalazione i malfunzionamenti relativi all'accesso ad internet a banda larga |

Definizione dell'indicatore: Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

Misure:

- a) Percentili 80 e 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti
- b) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto
- c) tempo medio di riparazione

Unità di misura:

- per le misure a) e c) ore comprese quelle non lavorative
- per la misura b) valore percentuale

4. Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza

| Denominazione e indicatore | Misura | Obiettivo 2022 | Consuntivo anno 2022 (dal 01/01/2022) al (31/12/2022) | Note |
|---|---|----------------|---|---|
| Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza | Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" | 90 secondi | 65 secondi | Garantire che il tempo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" non superi i x secondi |
| | Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano | | | |

| | | | | |
|--|--|------------|------------|--|
| | Tempo medio di risposta dell'operatore umano | 50 secondi | 50 secondi | Garantire che l'operatore risponda entro x secondi |
| | Tempo medio di riparazione | 26 ore | 26 ore | Riparare in un tempo mediamente non superiore a x ore dalla segnalazione i malfunzionamenti relativi all'accesso ad internet a banda larga |

Definizione dell'indicatore:

- 1) 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) 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;
- 3) tempo totale di risposta dell'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 l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Misure:

Definizione 1) media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" ossia media, effettuata sulle rilevazioni del semestre, dei tempi minimi che intercorrono tra l'istante di accesso all'IVR e quello in cui l'utente è informato del codice dell'opzione "operatore" (la cui scelta consente cioè di parlare direttamente con un operatore umano) ed è consentita la sua selezione. La misurazione è effettuata includendo anche la somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR. Qualora un operatore abbia più numeri di assistenza o associ ad uno stesso numero diversi IVR strutturati in maniera differente si deve effettuare la media dei tempi minimi pesata sulla base delle chiamate terminate sull'operatore umano di ciascun numero di assistenza ovvero su ciascun diverso IVR. Solo nel caso in cui non sia utilizzato un IVR per alcun tipo di chiamata entrante, il valore rilevato si ritiene pari a zero.

Definizione 2) a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

Definizione 3) a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

Unità di misura:

Definizioni 1), 2) e 3) misura a) secondi

Definizioni 2) e 3) misure b) valore percentuale

5. Addebiti contestati

| Denominazione indicatore | Misura | Obiettivo 2022 | Consuntivo anno 2022 (dal 01/01/2022) al (31/12/2022) | Note |
|--------------------------|--|----------------|--|--|
| Addebiti contestati | Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda larga) | 3% | 0,50% | Garantire che i reclami ricevuti nell'anno, relativi all'accesso a internet a banda larga, non superino il x % delle Fatture emesse nell'anno stesso |

Definizione dell'indicatore: 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.

Misura: rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo

Unità di misura: valore percentuale

I valori relativi alla qualità delle connessioni ad internet broadband saranno consuntivati a livello regionale dalla Fondazione Ugo Bordoni (FUB) e pubblicati su www.misurainternet.it non appena saranno raggiunti i volumi minimi previsti dall'art. 6, comma 5 della Delibera 244/08/CSP.