

Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2016 (Rif. Delibera 131/06/CSP)

ISP: Nibble S.R.L. – di seguito indicato con “Nibble”

In ottemperanza a quanto prescritto dalle Delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 131/06/CSP (Qualità e Carte dei Servizi di accesso a internet da postazione fissa) e n. 179/03/CSP (Direttiva Generale in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni), Cesenanet trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2014.

Seguono i dati relativi a ciascun indicatore.

Indicatore 1 – Tempo di attivazione del servizio

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato un ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi di accesso wireless
Tempo medio: 45 giorni solari

Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento

L'indicatore si riferisce al rapporto tra il numero di segnalazione fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti e effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso, nel medesimo periodo. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è un tasso di malfunzionamento inferiore al 2%.

Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi di accesso wireless
Tasso di malfunzionamento: 1%

Nei valori non sono considerati i guasti risolti immediatamente all'atto della segnalazione del Cliente (come ad esempio un reset apparati direttamente effettuato dall'operatore di supporto tecnico); non sono inoltre conteggiati eventuali periodi di downtime pianificati e/o concordati con il cliente.

Indicatore 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è pari a 160 ore per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente e ameno di ritardi dipendenti dall'utente.

Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi di accesso wireless
Tempo medio di riparazione: 24 ore comprese quelle lavorative

Nei valori sono conteggiate anche le ore dovute ad intervento di operatori terzi e sono considerati come guasti “singoli” eventuali guasti consecutivi alla medesima problematica, mentre non sono considerati i guasti risolti immediatamente all'atto della segnalazione del Cliente (come ad esempio un reset apparati direttamente effettuato dall'operatore di supporto tecnico); non sono inoltre conteggiati eventuali periodi di downtime pianificati e/o concordati con il cliente.

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

L'indicatore si riferisce al tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta “operatore umano”, tempo di riposte dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano, tempo totale di risposta dell'operatore umano.

Seguono i risultati raggiunti:

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta “operatore umano”: 0 secondi
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 10 secondi
- Tempo totale di risposta dell'operatore umano: 10 secondi
-

Indicatore 5 – Addebiti contestati

L'indicatore si riferisce alla 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. Per tale indicatore il valore obiettivo previsto dalla Carte dei Servizi è inferiore al 2%.

Segue il risultato raggiunto:

- Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 0%

Si rimane a disposizione per fornire eventuali chiarimenti.

INDICATORE	AMBITO DI APPLICAZIONE	MISURE ED OBIETTIVI DI QUALITA'
1 - Tempo di attivazione del servizio	Ordini di attivazione di servizio di connettività Wireless	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 95% del tempo di fornitura: • Percentile 99° del tempo di fornitura: • Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo: 92% • Media: 45gg
2 - Tasso di malfunzionamento	Servizio realizzato utilizzando strutture proprie	<ul style="list-style-type: none"> • Tasso di malfunzionamento: 1%
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Servizi realizzati utilizzando strutture proprie	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 80% del tempo di fornitura: N/A • Percentile 95° del tempo di fornitura: N/A • Ordini validi completati entro il termine massimo: 99 % • Media: 24 ore comprese quelle non lavorative
4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	<ul style="list-style-type: none"> • Media: 8 secondi
5 - Addebiti contestati	Servizi di connettività wireless	<ul style="list-style-type: none"> • Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 0%