

## RELAZIONE ANNUALE 2014 SU QUALITA' DEI SERVIZI INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Il presente documento riporta un riepilogo di quanto rappresentato all'interno degli indicatori di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa offerti da Clio S.p.A., ai sensi di quanto stabilito dalle delibere 131/06/CSP e 179/03/CSP.

Per ogni indicatore analizzato sono riportati:

- 1) Le misurazioni effettuate;
- 2) I risultati relativi al I° ed al II° semestre 2014;
- 3) I risultati relativi all'intero anno 2014;
- 4) La definizione dell'indicatore;
- 5) Le note esplicative di come sono rilevate le misurazioni;
- 6) I periodi di rilevazione;

Indicatore	Obiettivi 2014	I sem	II sem	Anno intero
<b>Tempi di attivazione</b> (ordini di prima attivazione per servizi di accesso a banda larga wireless)	<b>Percentile 95° del tempo di fornitura: 52 gg</b> <b>Percentile 99°:</b> gg.76 <b>Percentuale ordini validi completati entro i termini massimi contrattualmente previsti: 88 %</b> <b>Media: 17</b>	<b>Percentile 95° del tempo di fornitura: 60gg</b> <b>Percentile 99°:</b> gg. 85 <b>Percentuale ordini validi completati entro i termini massimi contrattualmente previsti: 78%</b> <b>Media: 22</b>	<b>Percentile 95° del tempo di fornitura: 72 gg</b> <b>Percentile 99°:</b> gg.102 <b>Percentuale ordini validi completati entro i termini massimi contrattualmente previsti: 79%</b> <b>Media: 28</b>	<b>Percentile 95° del tempo di fornitura: 66 gg</b> <b>Percentile 99°:</b> gg.90 <b>Percentuale ordini validi completati entro i termini massimi contrattualmente previsti: 78%</b> <b>Media: 25</b>
<b>Tempi di attivazione</b> (ordini di prima attivazione per servizi di accesso a banda larga a internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, nelle zone in cui il servizio è disponibile)	<b>Percentile 95° del tempo di fornitura: /</b> <b>Percentile 99°: /</b> <b>Percentuale ordini validi completati entro i termini massimi contrattualmente previsti: /</b> <b>Media: /</b>	<b>Percentile 95° del tempo di fornitura: /</b> <b>Percentile 99°: /</b> <b>Percentuale ordini validi completati entro i termini massimi contrattualmente previsti: /</b> <b>Media: /</b>	<b>Percentile 95° del tempo di fornitura: /</b> <b>Percentile 99°:</b> gg./ <b>Percentuale ordini validi completati entro i termini massimi contrattualmente previsti: /</b> <b>Media: /</b>	<b>Percentile 95° del tempo di fornitura: /</b> <b>Percentile 99°:</b> gg. / <b>Percentuale ordini validi completati entro i termini massimi contrattualmente previsti: /</b> <b>Media: /</b>

### DEFINIZIONE

Attivazione del servizio successivamente alla ricezione del contratto sottoscritto da parte del cliente, anche in zone in procinto di essere coperte dal servizio.

Qualora, in ragione di indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il cliente, non sia possibile rispettare i termini su indicati, CLIO avrà cura di indicare la data a partire dalla quale sarà attivato il servizio, concordando sempre con il cliente i tempi e le modalità di attivazione.

<b>Tempi di risposta operatori</b>	Nel corso del 2014 il servizio è stato prestato esclusivamente tramite operatore umano
------------------------------------	--

#### DEFINIZIONE

Servizio clienti attivo dalle ore 08,30 alle ore 20,00. Reperibilità continua in favore delle Pubbliche Amministrazioni .

<b>Tasso di malfunzionamento</b>	<b>Obiettivi 2014</b>	<b>I sem</b>	<b>II sem</b>	<b>Anno intero</b>
	Con strutture proprie o unbundling: <b>Percentuale %</b> <b>5%</b> Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale): <b>Percentuale /</b>	Con strutture proprie o unbundling: <b>Percentuale %</b> <b>6,5 %</b> Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale): <b>Percentuale /</b>	Con strutture proprie o unbundling: <b>Percentuale %</b> <b>7,5 %</b> Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale): <b>Percentuale /</b>	Con strutture proprie o unbundling: <b>Percentuale %</b> <b>7,0%</b> Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale): <b>Percentuale /</b>

#### DEFINIZIONE

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e numero medio delle linee di accesso. Per l'anno 2014 il servizio è stato erogato esclusivamente con strutture proprie.

<b>Tempi di riparazione dei malfunzionamenti</b>	<b>Obiettivi 2014</b>	<b>I sem</b>	<b>II sem</b>	<b>Anno intero</b>
Interventi per cause non imputabili a terzi.	(Ore comprese quelle non lavorative) <b>Percentile 80°:95</b>  <b>Percentile 95°: 135</b>  <b>Percentuale</b> delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: <b>90 %</b>	(Ore comprese quelle non lavorative) <b>Percentile 80°:98</b>  <b>Percentile 95°: 150</b>  <b>Percentuale</b> delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: <b>80 %</b>	(Ore comprese quelle non lavorative) <b>Percentile 80°:98</b>  <b>Percentile 95°: 155</b>  <b>Percentuale</b> delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: <b>82 %</b>	(Ore comprese quelle non lavorative) <b>Percentile 80°: 98</b>  <b>Percentile 95°: 151</b>  <b>Percentuale</b> delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: <b>81 %</b>
<b>Tempo medio di riparazione:</b>	(ore comprese quelle non lavorative) <b>50</b>	(ore comprese quelle non lavorative) <b>95</b>	(ore comprese quelle non lavorative) <b>76</b>	(ore comprese quelle non lavorative) <b>80</b>

#### DEFINIZIONE

Raccolta di tutte le riparazioni completate -ripristino completo della funzionalità- in ciascun periodo di rilevazione indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti. E' stato calcolato il tempo trascorso tra la

segnalazione di malfunzionamenti effettivi e la relativa eliminazione.

<b>Addebiti contestati</b>	<b>Obiettivi 2013</b>	<b>I sem</b>	<b>II sem</b>	<b>Anno intero</b>
Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	Servizi di accesso a internet a banda larga: <b>1 %</b> Servizi di accesso ad internet a banda stretta	Servizi di accesso a internet a banda larga: <b>0,0 %</b>	Servizi di accesso a internet a banda larga: <b>0,0 %</b>	Servizi di accesso a internet a banda larga: <b>1,0 %</b>

#### **DEFINIZIONE**

E' stato calcolato il rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

#### **Periodi di rilevazione:**

I semestre: 1 gennaio – 30 giugno;

II semestre: 1 luglio – 31 dicembre;

Annuale: 1 gennaio – 31 dicembre