

Resoconto Parametri di Qualità - Anno di riferimento 2016

Gentile Cliente,

ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con le Delibere n. 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP e 79/09/CSP, si comunicano di seguito i risultati di qualità raggiunti nell'anno 2016 per gli indicatori previsti, rispetto agli obiettivi prefissati.

Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa			
Indicatore	Ambito di Applicazione	Misure di qualità rilevate	Obiettivi 2016
Tempo di attivazione del servizio	Servizi di accesso a banda larga Wireless	Percentile 95% del tempo di fornitura: 14 giorni	20 giorni
		Percentile 99% del tempo di fornitura: 20 giorni	30 giorni
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 97,8%	95%
		Tempo medio di attivazione: 8 giorni	10 giorni
Tasso di malfunzionamento	Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso a banda larga: 6,1%	10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 102 ore	130 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 144 ore	192 ore
		Percentuale di riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 96,2%	95%
		Tempo medio di riparazione: 84 ore	110 ore
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	Media pesata: 18 secondi	40 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 alle chiamate entranti: 51 secondi	60 secondi
		Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 69%	65%
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 97 secondi	125 secondi
Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 69%		65%	
Addebiti contestati	Servizi di accesso a banda larga	Percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0,24%	2%

Resoconto Parametri di Qualità - Anno di riferimento 2016

Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa			
Indicatore	Ambito di Applicazione	Misure di qualità rilevate	Obiettivi 2016
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Servizio diretto con proprie strutture	Percentile 95% del tempo di fornitura: 16 giorni	20 giorni
		Percentile 99% del tempo di fornitura: 18 giorni	30 giorni
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 96%	95%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Servizio diretto con proprie strutture	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso attive: 3,8%	10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Servizio diretto con proprie strutture	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 77 ore	130 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 102 ore	192 ore
		Percentuale di riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 97,5%	95%
Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	Servizi diretti ed indiretti	Tempo medio di risposta: 51 secondi	60 secondi
		Percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 69%	65%
Fatture contestate	Servizi diretti ed indiretti	Percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0,21%	2%
Accuratezza della fatturazione	Servizi diretti ed indiretti	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente, rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0,14%	2%

Resoconto Parametri di Qualità - Anno di riferimento 2016

Obiettivi di qualità dei servizi telefonici di contatto (Call Center)		
Indicatore	Misure di qualità rilevate	Obiettivi 2016
Tempo di navigazione	Intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata la selezione del numero del servizio di assistenza e quello in cui può essere selezionata la scelta che consente di parlare con un operatore, per presentare un reclamo: 18 secondi	40 secondi
Tempo di attesa	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti (tempo tra la scelta di parlare con un operatore e l'effettivo inizio della conversazione): 51 secondi	60 secondi
	Percentuale di chiamante entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 69%	65%
Tempo di risoluzione dei reclami	Percentuale di reclami risolti senza che il Cliente abbia necessità di effettuare solleciti: 95%	90%

Si ricorda che tutte le informazioni relative alla Carta dei Servizi sono disponibili sul sito Internet di Libra, www.libradsl.it.