

RELAZIONE SUI PARAMETRI DI QUALITA' PER L'ANNO 2009

In ottemperanza alle linee guida disposte dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nn. 179/03/CSP, 131/06/CSP e 79/09/CSP, Aria Spa pubblica la relazione relativa agli standard di qualità per l'anno 2009.

1. SERVIZIO INTERNET

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:

<i>Percentile 95% del tempo di fornitura:</i>	15 giorni
<i>Percentile 99% del tempo di fornitura:</i>	20 giorni
<i>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:</i>	95%
<i>Tempo medio di attivazione:</i>	7 giorni

- Risultati:

<i>Percentile 95% del tempo di fornitura:</i>	14 giorni
<i>Percentile 99% del tempo di fornitura:</i>	27 giorni
<i>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:</i>	95%
<i>Tempo medio di attivazione:</i>	5 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:

<i>Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su reti Wi-Max:</i>	10%
--	-----

- Risultati:

<i>Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su reti Wi-Max:</i>	0.1%
--	-------------

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:

<i>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</i>	72 ore
<i>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</i>	96 ore
<i>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:</i>	95%
<i>Tempo massimo di riparazione:</i>	96 ore
<i>Tempo medio di riparazione:</i>	48 ore

- Risultati:

<i>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</i>	48 ore
<i>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</i>	120 ore
<i>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:</i>	94%
<i>Tempo massimo di riparazione:</i>	360 ore
<i>Tempo medio di riparazione:</i>	46 ore

1.4 Tempi di risposta alle chiamate al Servizio di assistenza da parte di un operatore

Con tale indicatore s'intende il servizio di fornitura di informazioni ed assistenza tecnica.

- Obiettivi:

<i>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti:</i>	40 secondi
<i>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi:</i>	70%

- Risultati:

<i>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti:</i>	6.3 secondi
<i>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi:</i>	98.5%

1.5 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:

<i>Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo:</i>	3%
--	----

- Risultati:

<i>Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo:</i>	2%
--	-----------