

Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di accesso ad internet, dei servizi di telefonia fissa e dei servizi di Call Center per l'assistenza alla clientela

ANNO 2024

*redatta da Aruba S.p.A.
ai sensi delle delibere 156/23/CONS e
79/09/CSP*

Servizi di accesso ad internet e telefonia fissa

Il presente paragrafo riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di accesso ad internet e telefonia fissa**, forniti da **Aruba S.p.A.** in base a quanto stabilito dalla delibera 156/23/CONS:

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS

OPERATORE:

Aruba SPA

Anno di riferimento : 2024

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	
ANNO Intero	X

P er .	O bb .	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato	Obiettivo 2024
A	O	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0.0004 %	1,0%
				Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	0%	1,5%
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0.0091 %	0,5%
S/ A	O	Tempo di attivazione del	Rapporto a) : Tutti i servizi di comunicazione	Tempo medio di fornitura per gli ordini	giorni	-	-

2

servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	ordini per l'evasion e dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	da postazione fissa	completati nel periodo di rilevazione			
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	-	-
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	-	-
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	-	-
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-	-
			<i>Numero dei contratti completati</i>		-	-
			Rapporto b) : ordini per l'evasion e dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni
Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	76			40 giorni solari, 70 giorni solari per aree bianche	
Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	184			60 giorni solari, 120 giorni solari per aree bianche	
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con	%	N/D				

				il cliente, ove applicabile				
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,7%	98,0%	
				Numero dei contratti completati		12063	12000	
			Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC		-	-	
				Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		12063	12000	
S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	5,8%	5,0%	
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	-	-
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	-	-
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	-	-

				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	-	-
		Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesal e di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	110	100
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	138	150
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	286	200
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	54,5%	98,0%
S/A	O ⁽¹⁾	Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	2,23%	3,0%
S/A	O ⁽¹⁾	Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	3,73	15
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	10,4	12

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore

O = Obbligato

rio

F =

Facoltativ

o

NOTE

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento

Servizi di call center per assistenza alla clientela

Il presente paragrafo riporta l'indicatore di qualità per i servizi di call center di Aruba Spa che forniscono assistenza alla clientela, in base a quanto stabilito dalla delibera 79/09/CSP.

Nell'ambito dell'indicatore sono riportati:

- le misure effettuate;
- gli obiettivi per il 2024 fissati in relazione a ciascuna misura;
- la definizione dell'indicatore;
- i periodi di rilevazione

Allegato B alla delibera 79/09/CSP

OPERATORE: ARUBA S.p.A.

CALL CENTER: Unico
Anno di riferimento: 2024

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	
ANNO INTERO	X

Oggetto	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	Obiettivo 2024
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, 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 la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo.	Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	102	120
Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	91	100
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	58%	70%
Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza.	Percentuale	%	N-D	N-D

Definizione 1

L'intervallo di tempo tra il momento in cui (completata correttamente da parte dell'utente chiamante la selezione del numero di assistenza) la chiamata instradata dalla rete giunge al call center e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore. La misurazione è effettuata nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR (sono presi quindi i tempi di ascolto per intero dei messaggi prima di giungere alla opzione di parlare con l'operatore).

Definizione 2

L'intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata (all'interno dell'IVR) dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con l'operatore e l'istante in cui l'operatore risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Definizione 3

La percentuale di reclami per i quali vengono registrate un numero di chiamate superiore a 1 prima della loro chiusura.

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1 gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1 luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1 gennaio al 31 dicembre