

## RELAZIONE SUGLI INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA MOBILI E PERSONALI COOPVOCE FORNITI DA COOP ITALIA ANNO 2019

Il presente documento illustra gli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione elettronica mobili e personali CoopVoce forniti da COOP Italia Soc. Coop., ai sensi e per gli effetti dell'art.10 della Delibera AGCOM n.79/09/CSP e della Delibera AGCOM n.154/12/CONS.

Relativamente a ciascun indicatore sono indicati i seguenti dati:

- a. le misurazioni effettuate;
- b. i consuntivi relativi al 1° ed al 2° semestre (per gli indicatori per i quali sono previsti anche i consuntivi semestrali) ed all'anno 2019;
- c. la definizione dell'indicatore;
- d. le note esplicative delle modalità con cui sono effettuate le misurazioni;
- e. i periodi di rilevazione;
- f. il/i sistemi informativo/i da cui sono ottenuti i dati;
- g. la struttura aziendale che cura le misurazioni.

## 1. TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO VOCE

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° semestre 2019 (dal 01/01/2019 al 30/06/2019)	Consuntivo 2° semestre 2019 (dal 01/07/2019 al 31/12/2019)	Consuntivo anno 2019 (dal 01/01/2019 al 31/12/2019)
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO VOCE	Percentile 95° del tempo di fornitura (servizio prepagato).	6 min.	1,13 min.	2,30 min.	2,04 min.
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (servizio pre-pagato).	99%	100%	100%	100%

**Definizione:** il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio

**Note:**

- gli ordini validi considerati sono quelli ricevuti dai Punti Vendita Coop abilitati e quelli attivati tramite il servizio di consegna a domicilio;
- sono esclusi gli ordini relativi alla MNP;
- le misure inerenti al "95° percentile del tempo di fornitura" sono state effettuate su tutti i tempi di attivazione acquisiti;
- il tempo necessario ad effettuare il cambiamento di stato delle utenze sulla Rete è stato calcolato come richiesto dalla normativa applicabile;
- le misure inerenti alla "Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto" sono state ottenute come percentuale sul totale dei tempi di attivazione servizio voce, che risultano inferiori al massimo contrattualmente previsto (24 ore). Se gli ordini vengono differiti (per disservizio o malfunzionamento dei sistemi informativi coinvolti) i tempi di riproposizione dell'attivazione non sono conteggiati nel presente indicatore.

**Periodi di rilevazione:**

1° semestre: dal 01/01/2019 al 30/06/2019.

2° semestre: dal 01/07/2019 al 31/12/2019.

Annuale: dal 01/01/2019 al 31/12/2019.

**Sistema informativo di rilevazione: TSSM**

**Struttura aziendale che cura le misurazioni: Telecom Italia - Information Technology - Service Operations - Sell to Delivery**

## 2. TEMPO DI RINNOVO DEL TRAFFICO

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° semestre 2019 (dal 01/01/2019 al 30/06/2019)	Consuntivo 2° semestre 2019 (dal 01/07/2019 al 31/12/2019)	Consuntivo anno 2019 (dal 01/01/2019 al 31/12/2019)
TEMPO DI RINNOVO DEL TRAFFICO	Percentile 95% del tempo di ricarica	1,00 min.	0,20 min.	0,16 min.	0,18 min.

**Definizione:** il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del traffico e il minuto in cui il nuovo traffico è effettivamente disponibile al richiedente.

**Note:**

- la rilevazione si applica ai servizi pre-pagati;
- è escluso il tempo per il passaggio di stato in Rete per utenti sottosoglia;
- la rilevazione comprende i seguenti canali di ricarica del credito:
  - Canale Bancario-Tecnologico (Bancomat, Carta di credito, Ricevitorie);
  - Canale Ricevitorie (Sisal, Lottomatica);
  - Canale IVR (Scratch card);
  - Canale Punti Vendita Coop abilitati.
- La misura è stata effettuata su tutti i tempi di ricarica.

**Periodi di rilevazione:**

1° semestre: dal 01/01/2019 al 30/06/2019.

2° semestre: dal 01/07/2019 al 31/12/2019.

Annuale: dal 01/01/2019 al 31/12/2019.

**Sistema informativo di rilevazione:** TSSM

**Struttura aziendale che cura le misurazioni:** Telecom Italia - Direzione Operativa/Business Support Systems / Application Operations / Pre-Paid

### 3. TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° semestre 2019 (dal 01/01/2019 al 30/06/2019)	Consuntivo 2° semestre 2019 (dal 01/07/2019 al 31/12/2019)	Consuntivo anno 2019 (dal 01/01/2019 al 31/12/2019)
TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI	Definizione 1: Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore"	60 sec.	59 sec.	61 sec.	60 sec.
	Definizione 2: -Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti. -Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	40 sec.	41,5 sec.	47,2 sec.	44,7 sec.
		65%	66,4%	62,7%	64,3%

**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 all'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.

**Note:**

- I valori misurati tengono conto delle chiamate pervenute ai servizi di assistenza clienti di CoopVoce attraverso la seguente numerazione: 188

- Nella definizione 1):

- non sono inclusi i tempi di instradamento della chiamata sulla rete;

- se nel periodo di riferimento l'IVR cambia una o più volte, la misura è data dalla media dei tempi minimi di navigazione dei diversi IVR ponderata sulla base dei numeri di chiamate che sono giunte nei diversi periodi.

- Nella definizione 2):

- le rilevazioni sono censuarie, prendendo in considerazione tutte le chiamate che ricevono risposta da parte di un operatore nel periodo di rilevazione;
- sono inclusi i tempi di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore. Non sono invece inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente);

**Periodi di rilevazione:**

1° semestre: dal 01/01/2019 al 30/06/2019.

2° semestre: dal 01/07/2019 al 31/12/2019.

Annuale: dal 01/01/2019 al 31/12/2019.

**Sistema informativo di rilevazione:** Indicatore 2: StatiCS

**Struttura aziendale che cura le misurazioni:** Telecom Italia - Customer Operations, Coop - Customer Operations

#### 4. RECLAMI SUGLI ADDEBITI

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° semestre 2019 (dal 01/01/2019 al 30/06/2019)	Consuntivo 2° semestre 2019 (dal 01/07/2019 al 31/12/2019)	Consuntivo anno 2019 (dal 01/01/2019 al 31/12/2019)
RECLAMI SUGLI ADDEBITI	- Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su SIM COOP ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIM COOP attive nello stesso periodo	0,5%	0,25%	0,35%	0,30%

**Definizione:** il rapporto tra il numero dei reclami (riguardanti gli addebiti su SIM COOP prepagate) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato ed il numero medio di SIM COOP attive nel medesimo periodo.

**Note:**

- il sistema di rilevazione consente di includere tutte le casistiche di reclami per addebiti pervenuti (a prescindere dalla loro fondatezza o meno), inclusi i reclami di addebiti per roaming e quelli relativi ad addebiti per servizi aggiuntivi/a sovrapprezzo.
- per SIM attiva si intende una SIM che permette l'accesso ai servizi mobili offerti da CoopVoce

**Periodi di rilevazione:**

1° semestre: dal 01/01/2019 al 30/06/2019.

2° semestre: dal 01/07/2019 al 31/12/2019.

Annuale: dal 01/01/2019 al 31/12/2019.

**Sistema informativo di rilevazione:** DWH Caring ESP: (esigenze) e PTF fornito da DM.MK

**Struttura aziendale che cura le misurazioni:** Telecom Italia - Customer Operations, Coop - Customer Operations

## 5. TASSO DI RISOLUZIONE DEI RECLAMI

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° semestre 2019 (dal 01/01/2019 al 30/06/2019)	Consuntivo 2° semestre 2019 (dal 01/07/2019 al 31/12/2019)	Consuntivo anno 2019 (dal 01/01/2019 al 31/12/2019)
TASSO DI RISOLUZIONE RECLAMI	- Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	95,0%	96,2%	97,4%	96,7%

**Definizione:** percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza.

**Note:**

- il sistema di rilevazione consente di includere tutte le casistiche di reclami per addebiti pervenuti (a prescindere dalla loro fondatezza o meno), inclusi i reclami di addebiti per roaming e quelli relativi ad addebiti per servizi aggiuntivi/a sovrapprezzo.
- per SIM attiva si intende una SIM che permette l'accesso ai servizi mobili offerti da CoopVoce

**Periodi di rilevazione:**

- 1° semestre: dal 01/01/2019 al 30/06/2019.
- 2° semestre: dal 01/07/2019 al 31/12/2019.
- Annuale: dal 01/01/2019 al 31/12/2019.

**Sistema informativo di rilevazione:** DWH Caring ESP: (esigenze) e PTF fornito da DM.MK

**Struttura aziendale che cura le misurazioni:** Telecom Italia - Customer Operations, Coop - Customer Operations

## 6. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO VOCE

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° semestre 2019 (dal 01/01/2019 al 30/06/2019)	Consuntivo 2° semestre 2019 (dal 01/07/2019 al 31/12/2019)	Consuntivo anno 2019 (dal 01/01/2019 al 31/12/2019)
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO VOCE	Definizione 1: Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	99,00%	99,56%	99,31%	99,44%
	Definizione 2: Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	99,00%	99,64%	99,42%	99,53%
	Definizione 3: Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurare una connessione per traffico voce andato a buon fine rispetto al numero totale di richieste. (indicatore combinato GSM-UMTS)	99,00%	99,64%	99,37%	99,49%

**Definizione 1):** Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito sia soddisfatta dalla rete GSM.

**Definizione 2):** Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete UMTS.

**Definizione 3):** La probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM-UMTS).

**Note:**

- le rilevazioni sono censuarie;
- i dati sono stati rilevati per ogni cella di rete separatamente per i servizi disponibili;
- i dati sono stati rilevati h24 per il periodo 1gen-31dic 2019;
- la copertura della rete deve esserci sia per le chiamate originate sia per le chiamate terminate;
- una chiamata originata o terminata da un terminale, in condizione di display indicante la presenza di copertura, è soddisfatta dalla rete quando il canale è messo a disposizione dalla rete dell'operatore.

**Periodi di rilevazione:**

1° semestre: dal 01/01/2019 al 30/06/2019.

2° semestre: dal 01/07/2019 al 31/12/2019.

Annuale: dal 01/01/2019 al 31/12/2019.

**Sistema informativo di rilevazione: SMOP**

**Struttura aziendale che cura le misurazioni: Telecom Italia - Technology. Network. Network Service Operation. Process&Quality - Network Service Performance & Action Plan**

## 7. PROBABILITÀ DI MANTENIMENTO DELLA CONNESSIONE VOCE

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° semestre 2019 (dal 01/01/2019 al 30/06/2019)	Consuntivo 2° semestre 2019 (dal 01/07/2019 al 31/12/2019)	Consuntivo anno 2019 (dal 01/01/2019 al 31/12/2019)
PROBABILITÀ DI MANTENIMENTO DELLA CONNESSIONE VOCE	Definizione 1: Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	98,50%	99,05%	98,95%	99,00%
	Definizione 2: Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.	99,00%	99,68%	99,64%	99,66%

	<p>Definizione 3: Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete.</p>	99,00%	99,68%	99,30%	99,33%
--	---	--------	--------	--------	--------

**Definizione 1):** La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

**Definizione 2):** La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.

**Definizione 3):** La percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (Indicatore combinato GSM-UMTS).

**Note:**

- la rilevazione è censuaria;
- i dati sono stati rilevati per ogni cella di rete;
- i dati sono stati rilevati h24 tutti i giorni per il periodo 1gen-31dic 2019.

**Periodi di rilevazione:**

- 1° semestre: dal 01/01/2019 al 30/06/2019.
- 2° semestre: dal 01/07/2019 al 31/12/2019
- Annuale: dal 01/01/2019 al 31/12/2019.

**Sistema informativo di rilevazione: SMOP**

**Struttura aziendale che cura le misurazioni: Telecom Italia Technology. Network. Network Service Operation. Process&Quality - Network Service Performance & Action Plan.**

## 8. PROBABILITÀ DI TRASFERIMENTO DEGLI SMS AL CENTRO SMS

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° semestre 2019 (dal 01/01/2019 al 30/06/2019)	Consuntivo 2° semestre 2019 (dal 01/07/2018 al 31/12/2018)	Consuntivo anno 2019 (dal 01/01/2019 al 31/12/2019)
PROBABILITÀ DI TRASFERIMENTO DEGLI SMS AL CENTRO SMS	Percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al SMS-C.	99,00%	100%	100%	100%

**Definizione:** la probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente (Mobile Originated) sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (SMS-C).

**Note:**

- la rilevazione è censuaria;
- i dati sono stati rilevati per ogni cella di rete;
- i dati sono stati rilevati h24 tutti i giorni per il periodo 1gen-31dic 2019;
- sono esclusi dalla rilevazione gli SMS non originati da o non consegnati a un numero per servizi mobili e personali.

**Periodi di rilevazione:**

1° semestre: dal 01/01/2019 al 30/06/2019.

2° semestre: dal 01/07/2019 al 31/12/2019.

Annuale: dal 01/01/2019 al 31/12/2019.

**Sistema informativo di rilevazione: SMOP**

**Struttura aziendale che cura le misurazioni: Telecom Italia - Technology. Network. Network Service Operation. Process&Quality - Network Service Performance & Action Plan**

## 9. TEMPO DI CONSEGNA DELL'SMS AL PRIMO TENTATIVO

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° semestre 2019 (dal 01/01/2019 al 30/06/2019)	Consuntivo 2° semestre 2019 (dal 01/07/2019 al 31/12/2019)	Consuntivo anno 2019 (dal 01/01/2019 al 31/12/2019)
TEMPO DI CONSEGNA DELL'SMS AL PRIMO TENTATIVO	Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione.	5 sec.	3,6 sec.	3,5 sec.	3,55 sec.

**Definizione:** media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione.

**Note:**

- la rilevazione è censuaria;
- i dati sono stati rilevati per ogni cella di rete;
- i dati sono stati rilevati h24 tutti i giorni per il periodo 1gen-31dic 2019;
- sono esclusi dalla rilevazione gli SMS non originati da o non consegnati a un numero per servizi mobili e personali.

**Periodi di rilevazione:**

1° semestre: dal 01/01/2019 al 30/06/2019

2° semestre: dal 01/07/2019 al 31/12/2019.

Annuale: dal 01/01/2019 al 31/12/2019.

**Sistema informativo di rilevazione: SMOP**

**Struttura aziendale che cura le misurazioni: Telecom Italia - Technology. Network. Network Service Operation. Process&Quality - Network Service Performance & Action Plan**

## 10. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO DATI A COMMUTAZIONE DI PACCHETTO SU RETI GSM

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo 1° semestre 2019 (dal 01/01/2019 al 30/06/2019)	Consuntivo 2° semestre 2019 (dal 01/07/2019 al 31/12/2019)	Consuntivo anno 2019 (dal 01/01/2019 al 31/12/2019)
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO DATI A COMMUTAZIONE DI PACCHETTO SU RETI GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore andate a buon fine.	95,00%	98,93%	98,48%	98,70%

**Definizione:** Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati sia soddisfatta dalla rete GPRS/EGPRS.

**Note:**

- la rilevazione è censuaria;
- i dati sono stati rilevati per ogni cella di rete;
- i dati sono stati rilevati h24 tutti i giorni per il periodo 1gen-31dic 2019;
- sono esclusi dalla rilevazione gli SMS non originati da o non consegnati a un numero per servizi mobili e personali.

**Periodi di rilevazione:**

1° semestre: dal 01/01/2019 al 30/06/2019.

2° semestre: dal 01/07/2019 al 31/12/2019.

Annuale: dal 01/01/2019 al 31/12/2019.

**Sistema informativo di rilevazione: SMOP**

**Struttura aziendale che cura le misurazioni: Telecom Italia - Technology. Network. Network Service Operation. Process&Quality - Network Service Performance & Action Plan**