
Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione mobile Digi Italy S.r.l.

ANNO 2020

Sommario

INTRODUZIONE	3
1. TEMPO DI RINNOVO DEL CREDITO	3
2. RECLAMI SUGLI ADDEBITI.....	4
3. TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO VOCE.....	4
4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO VOCE.....	5
5. PROBABILITA' DI MANTENIMENTO DELLA CONNESSIONE VOCE.....	5
6. PROBABILITA' DI TRASFERIMENTO DEGLI SMS AL CENTRO SMS.....	6
7. TEMPO DI CONSEGNA DELL'SMS AL PRIMO TENTATIVO.....	7
8. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO DATI A COMMUTAZIONE DI PACCHETTO SU RETI GSM	7
9. SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tempo di navigazione	8
10. SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tempo di attesa.....	8
11. SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tempo di risoluzione dei reclami	9

INTRODUZIONE

Gli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione mobile di Digi Mobil per l'anno 2020 sono stati formulati in linea a quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 154/12/CONS e dalla Delibera AGCOM 79/09/CSP.

Nel presente documento vengono riportati:

- Definizione dell'indicatore;
- Misurazioni effettuate: misura e unità di misura considerate per il calcolo;
- Note esplicative sulle misurazioni: il metodo di misurazione e il periodo di rilevazione dell'indicatore;
- Periodi di rilevazione;
- Sistemi informativi da cui i dati sono stati tratti;
- Struttura aziendale responsabile della misurazione dell'indicatore;
- Valore rilevato dell'indicatore;
- Gli obiettivi fissati per il 2020 in relazione a ciascun indicatore;

Gli indicatori illustrati si riferiscono esclusivamente ai servizi pre-pagati, poiché Digi offre attualmente solo questa tipologia di servizio.

1. TEMPO DI RINNOVO DEL CREDITO

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

Tab.1. Tempo di rinnovo del credito

Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato 2020 *	Obiettivo 2020
Tempo di rinnovo del credito (Allegato 1 delibera n.154/12/CONS)	servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di ricarica	minuti	0,01	0,02

* Misura rilevata da Digi Italy S.r.l.

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione: sono state prese in considerazione per il calcolo dell'indicatore tutte le operazioni di ricarica effettuate nel periodo annuale solare che va dal 01/01/2020 al 31/12/2020 (compresi i giorni festivi) attraverso i seguenti canali di ricarica del credito:

- Canale Lottomatica;
- Canale Sisal;
- Canale Rapiacom;
- Canale Cogitech;
- Canale RCS&RDS (in Romania);
- Canale Epay (Euronet Worldwide Inc.);
- Canale Ricariche Online;
- Canale DealerCare dedicato ai rivenditori DIGI Mobil.

Struttura aziendale responsabile: Finance & Controlling, Information Technology.

Sistemi informativi utilizzati: Online Charging System (OCS); Topup Server.

2. RECLAMI SUGLI ADDEBITI

Definizione dell'indicatore: nel caso di servizi pre-pagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione.

Tab.2. Reclami sugli addebiti

Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato 2020*	Obiettivo 2020
Reclami sugli addebiti (Allegato 3 delibera n.154/12/CONS)	rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione	servizi pre-pagati	rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti nel periodo di rilevazione considerato ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo	%	0,13	0,5

* Misura rilevata da Digi Italy S.r.l.

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione: Sono stati presi in considerazione tutti i reclami registrati riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione che va dal 01/01/2020 al 31/12/2020 (compresi i giorni festivi) e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo.

Struttura aziendale responsabile: Customer Care, Finance & Controlling.

Sistemi informativi utilizzati: Mediatel, Ticketing RDSDB Es.

3. TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO VOCE

Definizione dell'indicatore: Il tempo, misurato in ore, 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.

Tab.3. Tempo di attivazione del servizio voce

Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato 2020*	Obiettivo 2020
Tempo di attivazione del servizio voce (Allegato 5 delibera n.154/12/CONS)	servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	ore	23	15
		percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,20	100

* Misura rilevata da Digi Italy S.r.l.

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione: sono stati presi in considerazione tutti gli ordini validi ricevuti dall'operatore, effettuati direttamente dall'utente o tramite dealer, nel periodo di rilevazione che va dal 01/01/2020 al 31/12/2020 (compresi i giorni festivi), escludendo gli ordini relativi alla MNP.

Struttura aziendale responsabile: Data Entry & Database Management, Finance & Controlling.

Sistemi informativi utilizzati: Rds Database 6, Dealer Care Management.

4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO VOCE

Definizione dell'indicatore: 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.

Tab.4. Accessibilità al servizio voce

Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato 2020*	Obiettivo 2020
Accessibilità al servizio voce (Allegato 6 delibera n.154/12/CONS)	<u>Definizione 1):</u>	servizi voce	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.	%	98,85	99
	<u>Definizione 2):</u>	servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste.	%	99,92	99
	<u>Definizione 3):</u>	servizi voce	percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste. (indicatore combinato GSM-UMTS)	%	99,91	99

* Misura rilevata da TIM

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione: dati non disponibili in quanto di competenza del provider TIM, che provvede alla misurazione dell'indicatore.

Struttura aziendale responsabile: dati non disponibili.

Sistemi informativi utilizzati: dati non disponibili.

5. PROBABILITA' DI MANTENIMENTO DELLA CONNESSIONE VOCE

Definizione dell'indicatore: 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.

Tab.5. Probabilità di mantenimento della connessione voce

Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato 2020 *	Obiettivo 2020
Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 7 delibera n.154/12/CONS)	<u>Definizione 1):</u>	servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete 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.	%	99,02	99
	<u>Definizione 2):</u>	servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS 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.	%	99,66	99
	<u>Definizione 3):</u>	servizi voce	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.	%	99,46	99

* Misura rilevata da TIM

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione: dati non disponibili in quanto di competenza del provider TIM, che provvede alla misurazione dell'indicatore.

Struttura aziendale responsabile: dati non disponibili.

Sistemi informativi utilizzati: dati non disponibili.

6. PROBABILITA' DI TRASFERIMENTO DEGLI SMS AL CENTRO SMS

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

Tab.6. Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS

Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato 2020 FULL MVNO*	Obiettivo 2020
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS (Allegato 8 delibera n.154/12/CONS)	servizi SMS	percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al SMS-C.	%	100	98

* Misura rilevata da TIM

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione: sono stati presi in considerazione per il calcolo dell'indicatore i dati su tutti gli SMS originati da e destinati a un numero per servizi mobili e personali consegnati al centro servizi nel periodo annuale solare che va dal 01/01/2020 al 31/12/2020 (compresi i giorni festivi).

Struttura aziendale responsabile: Information Technology e Reporting.

Sistemi informativi utilizzati: SMSC logs.

7. TEMPO DI CONSEGNA DELL'SMS AL PRIMO TENTATIVO

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

Tab.7 Tempo di consegna dell'SMS

Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato 2020 *	Obiettivo 2020
Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo (Allegato 9 delibera n.154/12/CONS)	servizi SMS	Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione	sec	43	60

* Misura rilevata da Digi Italy S.r.l

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione: sono stati presi in considerazione per il calcolo dell'indicatore i dati rilevati per gli SMS inviati nel periodo annuale solare che va dal 01/01/2020 al 31/12/2020 (compresi i giorni festivi).

Struttura aziendale responsabile: Information Technology e Reporting.

Sistemi informativi utilizzati: SMSC logs.

8. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO DATI A COMMUTAZIONE DI PACCHETTO SU RETI GSM

Definizione dell'indicatore: 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.

Tab.8. Accessibilità al servizio dati

Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato 2020 *	Obiettivo 2020
Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su reti GSM (Allegato 10 delibera n.154/12/CONS)	servizi 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.	%	98,94	98

* Misura rilevata da TIM.

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione: dati non disponibili in quanto di competenza dei providers di Digi Italy S.r.l. TIM che provvede alla misurazione dell'indicatore.

Struttura aziendale responsabile: dati non disponibili.

Sistemi informativi utilizzati: dati non disponibili.

9. SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tempo di navigazione

Definizioni degli indicatori: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo.

Tab.9. Tempo di navigazione

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato 2020*	Obiettivo 2020
1 - 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 (Allegato B alla delibera 79/09/CSP)	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	15	15

* Misura rilevata da Digi Italy S.r.l.

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione: sono state prese in considerazione tutte le chiamate pervenute ai servizi di assistenza clienti di Digi, nel periodo di rilevazione che va dal 01/01/2020 al 31/12/2020 (compresi i giorni festivi), attraverso le seguenti numerazioni: 4077, 0039.353.300.4077, 0040.314.074.077 (sul territorio rumeno). Trattasi di una media ponderata sugli IVR rilevati in periodi diversi.

Struttura aziendale responsabile: Customer Care.

Sistemi informativi utilizzati: Mediatel, Ticketing RDSDB Es.

10. SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tempo di attesa

Definizioni degli indicatori: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione.

Tab.10. Tempo di attesa

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato 2020*	Obiettivo 2020
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia 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 (Allegato B alla delibera 79/09/CSP)	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	35	30
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	77,23	70

* Misura rilevata da Digi Italy S.r.l.

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione: sono state prese in considerazione tutte le chiamate pervenute ai servizi di assistenza clienti di Digi, nel periodo di rilevazione che va dal 01/01/2020 al 31/12/2020 (compresi i giorni festivi), che hanno ricevuto risposta dall'operatore, attraverso le seguenti numerazioni: 4077, 0039.353.300.4077, 0040.314.074.077 (sul territorio rumeno).

Struttura aziendale responsabile: Customer Care.

Sistemi informativi utilizzati: Mediatel, Ticketing RDSDB Es.

11. SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI: Tasso di risoluzione dei reclami

Definizioni degli indicatori: percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.

Tab.11. Tasso di risoluzione dei reclami

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato 2020*	Obiettivo 2020
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza (Allegato B alla delibera 79/09/CSP)	Percentuale	%	99,05	99

* Misura rilevata da Digi Italy S.r.l.

Note esplicative, metodo e periodo di misurazione: sono state prese in considerazione tutte le chiamate pervenute ai servizi di assistenza clienti di Digi, per segnalare un reclamo risolto senza ulteriori chiamate attraverso le seguenti numerazioni: 4077, 0039.353.300.4077, 0040.314.074.077 (sul territorio rumeno) nel periodo di rilevazione che va dal 01/01/2020 al 31/12/2020 (compresi i giorni festivi).

Struttura aziendale responsabile: Customer Care.

Sistemi informativi utilizzati: Mediatel, Ticketing RDSDB Es.