

Relazione annuale contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi effettivi risultati raggiunti per l'anno 2023 da Blunova S.r.l. (delibera n. 131/06/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa).

Blunova S.r.l. individua i seguenti indicatori di qualità, che si riferiscono al complesso dei servizi erogati, ed i relativi effettivi risultati raggiunti nel periodo di rilevazione dei dati dal 01/01/2023 al 31/12/2023.

1. Tempo di attivazione del servizio (Allegato 1 alla delibera n. 131/06/CSP)
Relativamente al tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio, per i servizi di accesso a banda larga Wireless i risultati raggiunti sono i seguenti:
 - percentile 95° del tempo di fornitura: 20 giorni
 - percentile 99° del tempo di fornitura: 24 giorni
 - percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 100%
 - media: 8 giorni

2. Tasso di malfunzionamento (Allegato 2 alla delibera n. 131/06/CSP)
Il rapporto in percentuale tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a banda larga è indicato come segue:
 - a) relativamente al servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling: 1%
 - b) relativamente al servizio realizzato utilizzando servizi wholesale: 3%

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3 alla delibera n. 131/06/CSP)
Relativamente al tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento), i risultati raggiunti, con strutture proprie o Unbundling e utilizzando servizi wholesale sono i seguenti:
 - a) servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling:
 - percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 1:15 ora
 - percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 1:25 ora
 - percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 100%
 - tempo medio di riparazione: 1 ora

 - b) servizio realizzato utilizzando servizi wholesale:
 - percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 3:20 ore
 - percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 3:40 ore
 - percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 95%
 - tempo medio di riparazione: 4 ore

4. Tempo di risposta alle chiamate ai Servizi di assistenza clienti dell'operatore (Allegato 4 alla delibera n. 131/06/CSP)
 - Il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano", ossia l'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 chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano, ha un valore medio di 45 secondi.
 - Il tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano, ossia l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il Servizio richiesto, ha un valore medio di 45 secondi. La percentuale di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore a 20 secondi è del 30%.
 - Il tempo totale di risposta dell'operatore umano ha un valore medio di 45 secondi. La percentuale di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore a 20 secondi è del 30%.

5. Addebiti contestati (Allegato 5 alla delibera n. 131/06/CSP)
La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo relativamente ai servizi di accesso a Internet a banda larga è del 2%.