



Società Italiana per l'Esercizio delle Telecomunicazioni p.a.

# PORTO SULLA QUALITÀ

PER UN DIALOGO SEMPRE PIÙ APERTO FRA LA SIP ED I CLIENTI

La volontà di promuovere e sviluppare in dialogo sempre più aperto e documentato con il cliente il servizio SIP è pubblicata nel Rapporto sulla qualità che, con cadenza annuale, viene distribuito ai clienti SIP. Il Rapporto, che per il 1989, fornisce dati e informazioni sulla qualità del servizio SIP, è stato elaborato dalla SIP sulla base dei risultati conseguiti nel 1989 e dei dati relativi al primo semestre del 1990.

affinamenti interni e dei canali di approfondimento che, con i propri incontri esterni.

La pubblicazione del Rapporto, che non ha precedenti nel mondo delle telecomunicazioni, è un processo di cambiamento anche culturale che impone un'attenzione particolare alla qualità del servizio. Il Rapporto, che per il 1989, fornisce dati e informazioni sulla qualità del servizio SIP, è stato elaborato dalla SIP sulla base dei risultati conseguiti nel 1989 e dei dati relativi al primo semestre del 1990.

## L'ATTIVITÀ SVOLTA

### a) il potenziamento della rete

È proseguito secondo le previsioni, nel primo semestre del 1990, il programma di potenziamento ed ammodernamento degli impianti di centrale e di trasmissione: tale rilevante impegno della Società è stato rivolto soprattutto alla numerazione delle centrali (mediante la sostituzione di numeri in tecnica elettromeccanica con quelli in tecnica elettronica) al fine di conseguire una migliore capacità di smaltimento del traffico nonché al riassetto delle reti di distribuzione soprattutto nelle aree urbane in cui ancora si verificano guasti sui cavi e sui collegamenti d'abbonato. Più in particolare ai 30,6 u.s. sono stati fatti investimenti per 4.668 miliardi di lire e sono stati installati 1.287.000 numeri interamente elettronici a fronte di un programma annuo di complessivi 2.408.000 numeri. I collegamenti che trasportano le conversazioni a lunga distanza realizzati in tecnica numerica sono passati dal 39% di fine '89 al 50% di fine giugno.

### b) l'apertura di nuovi servizi telefonici

Nel corso del primo semestre tra le attività avviate o completate per migliorare il rapporto con il cliente mediante una più ampia gamma di prodotti e di servizi offerti vanno annoverati: la predisposizione degli impianti necessari ad offrire una serie di servizi tra i quali si ricordano, in particolare, per le utenze collegate a centrali numeriche con apparecchi idonei a trasmettere le cifre di selezione in codice multifrequenza:

• "l'invio di chiamata" che tramite l'intermeteo di un tono informa un utente occupato in una conversazione dell'arrivo di un'altra chiamata. L'utente, se interessato, può mettere in attesa la chiamata in atto e rispondere alla seconda;

• "la conversazione a tre" che consente di stabilire un collegamento telefonico fra tre utenti contemporaneamente;

• "il trasferimento di chiamata" che permette, nel caso di assenza da casa o dall'ufficio, il trasferimento su un altro numero della chiamata indirizzata al proprio numero telefonico; e per tutte l'utenze con apparecchio a tastiera decodica o multifrequenza, attestata a centrali numeriche predisposte all'uso;

• "la teleselezione del concorsore" con il quale si può consultare il proprio concorsore e conoscere, tramite un messaggio fonico, l'ammontare del traffico effettuato.

La modernizzazione di tali servizi avviene contemporaneamente con Decreto Ministeriale, anzi progressivamente, in varie città di Milano, Torino, Bergamo, Brescia, Genova, Bologna, Roma, Venezia, Napoli, Palermo, per essere successivamente estesa a tutti i capoluoghi di provincia. L'attuazione di una più ampia gamma di servizi di trasmissione documentata, già avviata nel corso del 1989, che prevede possibilità di furto, a richiesta dell'utente, tutte le informazioni (Amministrazione della telefonata, durata della telefonata, numero di accetti corrispondenti ecc.) relative alle telefonate in partenza dall'utente e dirette al di fuori del suo diretto telefonico nel corso dei primi 6 mesi del '90 il servizio è stato attivato, compatibilmente con la disponibilità impiantistica, in circa 400.000 utenze e di questi, circa 200.000 circa hanno confermato la propria adesione al servizio in questione alla data del 30,6 u.s.

• l'entrata in esercizio della nuova rete a 900 MHz per servizi di radiotelefono cellulare che appropria l'esperienza della tecnologia più avanzata in Europa e che assicura un'elevata qualità delle prestazioni e un accesso al servizio, rispondendo alla domanda sempre più vivace, come attestato dal ritmo mensile di oltre 20.000 nuovi utenti.

### c) gli interventi per una telefonia pubblica sempre più comoda e pratica

È stato dato ulteriore impulso, in questa prima parte dell'anno, all'opera di rinnovamento, finalizzata a consentire una più agevole utilizzazione degli apparecchi di telefonia pubblica ed a migliorarne l'affidabilità, cioè mediante l'installazione di apparecchi di nuovo tipo e la diffusione del pagamento elettronico tramite "carta di debito" e "carta di credito".

La CARTA DI CREDITO TELEFONICA permette di effettuare telefonate urbane, interurbane, internazionali ed intercontinentali da telefoni pubblici senza limiti di spesa e di tempo; le telefonate effettuate utilizzando tale carta vengono addebitate automaticamente sulla bolletta telefonica dell'utente o, a richiesta, su bolletta separata.

Nel primo semestre, pertanto, sono stati costruiti dai nuovi Rotor plurinumeri circa 29.000 apparecchi a gettone (su un parco di 140.000); contemporaneamente la percentuale di apparecchi a moneta sul totale di apparecchi a pagamento a disposizione del pubblico è risultata del 67,4%. Inoltre, circa 16.000 impianti sono stati dotati di telefoni a carta preparata così che il numero di impianti dotati di "pagamento elettronico" è salito a 93.000, pari al 55% del totale degli apparecchi ad orario illimitato.

## I RISULTATI RAGGIUNTI

### TELEFONIA DI BASE

#### a) densità telefonica

L'insieme di attività poste in atto dalla SIP per soddisfare le richieste di nuovi allacciamenti alla rete telefonica sono puntualmente ricomprese nel dato relativo alla densità telefonica (numero di collegamenti per 100 abitanti) che è risultato pari al 37,9% a fine giugno a fronte di un 37,0% a fine '89; l'incidenza dei collegamenti affari sul totale dei collegamenti è passato dal 18,3% di fine '89 al 18,6% a fine giugno.

#### b) tempi di allacciamento

I primi due indicatori riportati nella tabella che segue, forniscono informazioni sul tempo medio, espresso in giorni, che intercorre tra il momento della presentazione della domanda e il momento in cui l'impianto diviene funzionante. Il terzo indicatore misura il grado di rispetto del Regolamento di Servizio attraverso la percentuale di domande soddisfatte nei termini previsti dal regolamento stesso (60gg. per i nuovi impianti e 30gg. per i traslochi, dal 1/1/90).

La situazione al 30,6 denota un netto miglioramento rispetto alla situazione dell'anno precedente che è ancora più sensibile se si tiene conto del fatto che per l'anno 1989 il Regolamento di Servizio prevedeva un tempo massimo di evasione delle domande di nuovo impianto pari a 90gg. Il positivo trend di miglioramento registrato nel 1989, che peraltro trova conferma anche nel '90, mostra una sensibile diminuzione degli indennizzi corrisposti all'utenza infatti la percentuale degli impianti realizzati soggetti a penale è passata dal 10,3% di fine '89 al 6% di giugno '90.

Il Regolamento di Servizio, che relativamente all'abbonamento telefonico disciplina il rapporto giuridico tra la SIP e l'utente, prevede il pagamento di un indennizzo all'utente che non è stato collegato alla rete telefonica entro i termini indicati dalla Società pari alla quota di canone di abbonamento corrispondente al periodo di ritardo, maggiorato del 2% per ogni mese di ritardo o frazione, fermo restando l'obbligo della Società di provvedere comunque all'attivazione dell'impianto.

Su tutto il territorio nazionale il numero di domande da soddisfare per nuovi impianti, giacenti oltre i termini previsti dal Regolamento di Servizio, è pari a 39.172 al 30,6/90, e rappresenta il 29,2% del totale delle domande da soddisfare.

INDICATORI	Valore medio nazionale al 31/12/89	Valore medio nazionale al 30/6/90	Obiettivo 1990
Tempo medio di attesa richieste soddisfatte per nuovi impianti (giorni)	81	36	35
Tempo medio di attesa richieste soddisfatte per nuovi impianti di categoria affari (giorni)	48	27	30
Richieste di nuovi impianti e traslochi soddisfatte entro i termini previsti dal Regolamento di Servizio	88,1%	90,6%	90,0%

Il sondaggio di opinione effettuato nel 1989 dalla SIP su un campione di utenti affari e abitazione rappresentativo dell'intera utenza, ha evidenziato che il tempo mediamente percepito dai clienti intervistati come necessario per ottenere il collegamento dell'impianto telefonico dopo aver presentato domanda era di 51 giorni.

A fronte di questa percezione il 43% degli stessi clienti si è dichiarato insoddisfatto della durata dell'attesa.

Questa percentuale di insoddisfazione dovrebbe sensibilmente ridursi nel corso dell'anno in conseguenza della riduzione dei tempi di allacciamento verificata.

#### c) disponibilità del servizio

I dati elencati nella tabella forniscono informazioni sulla disponibilità degli impianti (esclusi quelli di telefonia pubblica), sui tempi medi che intercorrono tra il momento di ricezione della segnalazione di guasto da parte della SIP e il momento di riattivazione del servizio, e sulla percentuale di guasti che vengono riparati entro il giorno successivo o entro i due giorni successivi a quello della segnalazione.

Il dato relativo alla disponibilità mostra che un impianto di abbonato si guasta mediamente una volta ogni 5 anni.

Il tempo medio di ripristino del servizio si sta stabilizzando intorno alle 15 ore.

Si registra anche un progresso nel numero di guasti riparati entro un giorno ed entro due giorni.

INDICATORI	Valore medio nazionale al 31/12/89	Valore medio nazionale al 30/6/90	Obiettivo 1990
Tasso di guasto ai collegamenti principali	20,7%	20,4%	19,8%
Tempo medio di ripristino del servizio per collegamenti principali (ore)	15,1	14,5	15,0
Guasti ai collegamenti principali riparati entro il primo giorno successivo a quello della segnalazione	92,2%	93,3%	93,7%
Guasti ai collegamenti principali riparati entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione	97,7%	98,1%	98,0%

#### d) qualità della connessione della comunicazione

On indicatori riportati nella tabella sono ricavati dal rapporto tra il numero di conversazioni interrotte e il numero di volte che l'utente ha interrotto la linea sollevando la cornetta del telefono (ASR). Le principali conversazioni sono interrotte al momento di risposta del destinatario, nel caso di telefonate incomplete o interrotte (per una quota che può arrivare al 6%), al comparso dell'utente chiamato che può essere già occupato in una conversazione o essere assente (per una quota che mediamente vale il 34%) e infine alla struttura della rete telefonica per guasti o per congestioni dovute a punta anomala di traffico.

Il valore dell'indicatore (ASR) relativo al traffico urbano è migliorato di 1,5 punti e tale miglioramento è da attribuirsi esclusivamente alla migliore qualità della rete, mentre permangono stazionarie le componenti relative al comportamento degli utenti.

La qualità della comunicazione che l'utente percepisce durante la conversazione (presenza rumori, interferenze con altre conversazioni o debolezza del segnale) viene seguita dalla SIP con l'effettuazione di appositi sondaggi sui propri clienti.

I risultati del sondaggio effettuato nei primi mesi del 1990 mostrano, rispetto a quelli dell'anno 1989, un miglioramento. Infatti, la percentuale degli utenti insoddisfatti è passata, relativamente alle conversazioni interurbane, dal 22,6 al 20,6 per gli utenti "abitazioni" e dal 28,2 al 26,3 per quelli "affari". Per quanto riguarda le conversazioni urbane, la percentuale è passata dal 16,0 al 12,4 per gli utenti "abitazioni" e dal 14,9 al 14,1 per quelli "affari".

INDICATORI	Valore medio nazionale al 31/12/89	Valore medio nazionale al 30/6/90	Obiettivo 1990
Rapporto tra conversazioni effettuate e impegni di linea (ASR)			
Traffico in uscita da un distretto telefonico e diretto ad altri distretti nazionali	52,4%	54,0%	56,6%
Traffico urbano	51,3%	52,8%	54,6%

#### e) tempi di risposta ai servizi speciali

SERVIZIO 12 - Il valore nazionale del grado di risposta al servizio 12, che fornisce informazioni all'utente abbonato, è leggermente peggiorato rispetto alla situazione di fine 1989. La flessione è dovuta principalmente ai valori conseguiti nelle regioni Lombardia e Veneto per problematiche locali connesse con l'organizzazione del lavoro.

In tali realtà territoriali la raggiunta normalizzazione dell'attività lavorativa e una serie di iniziative intraprese, permetteranno il conseguimento di risultati progressivamente migliori. In quasi tutte le altre regioni si sono registrati miglioramenti rispetto ai valori raggiunti al 31/12/89.

SERVIZIO 187 - Questo servizio, da tempo a disposizione del pubblico per le informazioni di carattere commerciale, è stato oggetto nel corso del 1989 di una significativa evoluzione: chiamando il 187 il cliente può ora presentare domanda di nuovo impianto e di trasloco per le utenze residenziali senza più doversi recare personalmente presso gli uffici della SIP per la definizione del contratto.

Per la presenza di questa nuova attività, notevolmente più impegnativa della precedente, vengono mantenuti gli ottimi valori di grado di risposta raggiunti già a fine 1989.

Attualmente tramite 187 vengono presentate il 73,3% di domande di nuovo impianto e trasloco e l'obiettivo è di giungere almeno all'80% a fine '90.

Una diffusa campagna di informazione svolta tramite stampa e televisione è nel frattempo in atto per far conoscere a tutto il pubblico questo nuovo servizio.

INDICATORI	Valore medio nazionale al 31/12/89	Valore medio nazionale al 30/6/90	Obiettivo 1990
Grado di risposta al servizio 12 (% di chiamate con risposta entro 20" sul totale di richieste)	77,9%	76,2%	80,0%
Grado di risposta al servizio 187 (% di chiamate con risposta entro 20" sul totale di richieste)	87,0%	86,2%	80,0%

I risultati desumibili dal sondaggio di opinione svolto nel 1989 evidenziano che l'88% degli utenti intervistati si dichiara soddisfatto del servizio "12" e circa l'86% è soddisfatto del servizio "187". Risultati ancora migliori (91,4% di utenti soddisfatti) emergono dal sondaggio effettuato nei primi mesi del 1990 sul servizio "12".

#### f) risposte ai reclami

Il tasso di reclamo indica quanti clienti su 1000 hanno reclamato nel periodo in esame per qualsiasi motivo.

Il tempo medio di evasione del reclamo è quello che intercorre tra il momento in cui perviene a SIP il reclamo dell'utente e quello in cui la SIP fornisce la risposta.

Il tasso di reclamo è aumentato rispetto all'anno precedente, mentre è nettamente diminuito il numero di giorni intercorsi tra reclamo e risposta a conferma della attenzione sempre crescente che la SIP sta dedicando al rapporto con i suoi clienti.

INDICATORI	Valore medio nazionale al 30/6/89	Valore medio nazionale al 30/6/90	Obiettivo 1990
Tasso di reclamo (per mille abbonati)	2,6	3,8	1,6
Tempo medio di evasione reclami (giorni)	47,0	33,0	30

## TRASMISSIONE DATI

### a) tempi di allacciamento

Il sondaggio di opinione effettuato nel corso del 1989, volto a conoscere come veniva percepita la qualità del servizio relativamente ai tempi necessari per ottenere un collegamento per trasmissione dati su rete dedicata, ha evidenziato la presenza di una forte area di insoddisfazione rappresentata dal 68% dei clienti intervistati che ritenevano eccessivo il tempo necessario per ottenere un collegamento, tempo che veniva stimato dai clienti stessi mediamente pari a 116 giorni.

Al fine di tenere sotto controllo il processo di acquisizione delle domande e di attuazione del collegamento onde porre in atto tutti gli accorgimenti necessari per raggiungere tempi in linea con le attese dei clienti si è introdotto l'indicatore rappresentato in tabella, che fornisce informazioni sul tempo medio, espresso in mesi, che trascorrono tra la data di presentazione della domanda e il momento in cui l'impianto diviene funzionante.

INDICATORI	Valore medio nazionale al 31/12/89	Valore medio nazionale al 30/6/90	Obiettivo 1990
Tempo medio di attesa delle richieste di Circuiti Diretti Analogici (mesi)	non disponibile	4,4	2,0

### b) tempi di risposta al servizio 189, tempo di ripristino, qualità delle comunicazioni

I risultati desumibili dal sondaggio di opinione svolto nel 1989, evidenziano che l'82% dei clienti intervistati reputa facile o molto facile poter comunicare con l'operatore/operatore del servizio di segnalazione guasti "189" lo stesso sondaggio evidenzia, per quanto riguarda i tempi di ripristino, che il 60% dei clienti intervistati ha percepito un tempo inferiore alle 12 ore dalla segnalazione per la riparazione del guasto, tempo che può essere ritenuto insoddisfatto dal 51% dei clienti.

Il 60% dei clienti intervistati denuncia inoltre la presenza di interruzioni (più o meno frequenti) durante le conversazioni. Infine per quanto riguarda il "pubblico" espresso dai clienti intervistati sulla funzionalità della rete dedicata a trasmissione dati, il sondaggio ha registrato un 16% dei clienti poco o per niente soddisfatti.

## TELEFONIA PUBBLICA

### qualità della telefonia pubblica

I due indicatori più significativi sulla qualità della telefonia pubblica sono riportati nella tabella che segue.

Il primo rappresenta il tempo medio trascorso dal momento in cui l'organizzazione proposta viene a conoscenza dell'inconveniente al momento della riattivazione del servizio. Lo stato di funzionamento della maggior parte (87,4%) delle cabine viene, a tal fine, costantemente sorvegliato da un sistema di controllo a distanza che segnala automaticamente agli operatori l'insorgere di un guasto.

Il secondo viene rilevato mediante visite periodiche agli apparecchi a disposizione del pubblico 24 ore su 24 ore (ad orario illimitato) ed è calcolato come percentuale degli apparecchi non utilizzabili sul totale del campione di impianti visitati.

INDICATORI	Valore medio nazionale al 31/12/89	Valore medio nazionale al 30/6/90	Obiettivo 1990
Tempo medio di ripristino degli apparecchi a disposizione del pubblico (ore)	7,7	6,9	6,8
Inutilizzabilità degli apparecchi a disposizione del pubblico ad orario illimitato	11,5%	8,3%	8,0%

L'obiettivo che la Società si è posta (inutilizzabilità pari all'8,0%) è particolarmente impegnativo in considerazione dell'elevato numero di guasti dovuti a vandalismo.

## INTERVENTI NELLE AREE METROPOLITANE DI ROMA, MILANO E NAPOLI

Nel quadro della costante attenzione alle esigenze di sviluppo dei servizi di telecomunicazioni la SIP ha avviato, nel 1989, specifici piani di intervento nelle aree metropolitane di Roma, Milano e Napoli sul duplice intento di fronteggiare una dinamica espansiva della domanda particolarmente intensa e rapida negli anni passati e di rinnovare e potenziare le strutture della rete di telecomunicazioni per offrire una qualità del servizio sempre più allineata alle aspettative dei clienti.

Tali piani che comportano investimenti, per il 1990, di 790 miliardi di lire circa a Roma, di 725 miliardi di lire circa a Milano e di 320 miliardi di lire circa a Napoli, sono finalizzati essenzialmente alle seguenti attività:

• rispettare gli impegni derivanti dall'attuazione del regolamento di servizio; i risultati conseguiti nei primi mesi dell'anno, in ciascuna delle aree metropolitane in argomento, consentono di confermare pienamente gli obiettivi previsti (evasione del 90% delle domande a Roma, entro il IV trimestre; a Milano, entro il II trimestre; a Napoli, entro il III trimestre);

• migliorare la qualità della connessione misurata mediante l'indicatore ASR che, come già detto, rappresenta il rapporto tra il numero di conversazioni effettuate e il numero di volte che la linea è stata impegnata sollevando la cornetta del telefono, attraverso la:

• individuazione dei collegamenti tra centrali urbane che presentano situazioni di difficoltà nello smaltimento del traffico per effettuare una puntuale attività di ampliamento dei circuiti e di reinserimento del traffico su collegamenti alternativi;

• intensificazione delle attività di manutenzione delle centrali in tecnica elettromeccanica mediante sostituzione di apparati di vecchia tecnica a base affidabilità;

• specifiche offerte commerciali quali: selezione passiva per utenti PDX, aumento delle linee entranti, utilizzo di dispositivi di cortesia, trasformazione da duplex in simplex, ecc. per le utenze che risultano frequentemente occupate o che sono caratterizzate da basse percentuali di risposta;

• collegamento delle utenze che utilizzano più frequentemente il servizio alle centrali di nuova tecnica che, tra l'altro, consentono una maggiore capacità di smaltimento del traffico. In questo modo si ottiene contemporaneamente un decongestionamento delle centrali a tecnica elettromeccanica con conseguente beneficio per gli altri utenti;

• ridurre il tasso di guasto sui collegamenti privati che, anche in relazione ai complessi lavori di ristrutturazione e di potenziamento della rete, ha evidenziato un peggioramento nel corso dell'89 rispetto al favorevole andamento che si era registrato negli ultimi anni; a tale riguardo sono state avviate approfondite analisi per individuare sia le parti di impianto (racordi d'abbonato, apparecchi, terminali di rete, ecc.) sia le realtà territoriali, nell'ambito di ciascuna area metropolitana, dove maggiormente si sono concentrati i citati peggioramenti; conseguentemente sono in corso specifiche azioni di bonifica degli impianti nonché interventi di tipo gestionale e di sensibilizzazione delle imprese appaltatrici; gli effetti di tali iniziative si esplicheranno prevalentemente nella seconda parte dell'anno e contribuiranno a dare più accentuato impulso al contenimento del tasso di guasto dei collegamenti principali.

Nelle tabelle seguenti vengono riportati sinteticamente i risultati conseguiti nel semestre appena concluso presso le aree metropolitane di Roma, Milano e Napoli.