

Collegno, 31/03/ 2014

Spett.
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela Consumatori Centro
Direzionale
Isola B5 Torre Francesco 80143 Napoli
(NA)

Anticipata via e- mail a: direzionetutelconsumatori@agcom.it

Oggetto: relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2013 (rif. Del. 131/06/CSP, 254/04/CSP e Del. 179/03/CSP) per Sistemi H.S. S.p.a.

Spett.le Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni,

in ottemperanza a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 131/06/CSP (Qualità e Carte dei Servizi di accesso a Internet da postazione fissa), n. 254/04/CSP (Direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa) e n. 179/03/CSP (Direttiva Generale in materia di Qualità e Carta dei Servizi di Telecomunicazioni) Sistemi H.S. S.P.A. trasmette la relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2013.

La medesima relazione viene pubblicata sul sito istituzionale <http://www.unonet.it>, nella sezione dedicata alla carta dei servizi, alla pagina <http://www.unonet.it/cartaservizi> raggiungibile dalla home page.

I dati relativi a ciascun indicatore sono disponibili sulle apposite tabelle suddivise nei due bimestri e nel resoconto annuale. Le tabelle sono disponibili nella stessa pagina ove è pubblicata la presente relazione.

Di seguito i dati relativi a ciascun indicatore

Indicatori di qualità dei servizi di accesso ad Internet

1. Tempo di attivazione del servizio

Il 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.

Risultato:

Per ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a banda larga a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva:

percentile 95° del tempo di fornitura: 61 gg

percentile 99° del tempo di fornitura: 72 gg

percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: N/A

media (giorni solari): 29

numerosità di contratti per tale tipologia d'ordine: 68

Per ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e del servizio di accesso ad internet:

percentile 95° del tempo di fornitura: 49

percentile 99° del tempo di fornitura: 51

percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: N/A

media (giorni solari): 24

numerosità di contratti per tale tipologia d'ordine: 22

Per servizi di accesso a banda larga Wireless:

percentile 95° del tempo di fornitura: 51 gg

percentile 99° del tempo di fornitura: 70 gg

percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: N/A

media (giorni solari): 20

numerosità di contratti per tale tipologia d'ordine: 27

2. Tasso di malfunzionamento

Rapporto tra il numero di segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso in banda larga attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Risultato:

servizio realizzato in wholesale: 39,00%

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Tempo che intercorre tra la segnalazione da parte dell'utente di un malfunzionamento effettivo e il ripristino della completa funzionalità

Risultato

Servizio realizzato in wholesale:

percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 124 ore (comprese quelle non lavorative)

percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 315 ore (comprese quelle non lavorative)

percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 67%

tempo medio di riparazione: 79 ore (comprese quelle lavorative)

4. Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti dell'operatore

Intervallo di tempo che intercorre tra il momento esatto in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto

Risultato:

Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": N/A perché risponde sempre un "operatore umano" senza IVR

Tempo di risposta dell'"operatore umano":

a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: N/A

b) Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: N/A

5. Addebiti contestati

Rapporto tra il numero di reclami tracciabili ricevuto nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo

Risultato:

servizi di accesso ad internet a banda stretta: N/A

servizi di accesso ad internet a banda larga: 0.00%

Indicatori di qualità dei servizi di Telefonia Fissa

Sistemi H.S. nell'erogazione dei propri servizi si avvale in regime Wholesale di servizi di altri operatori autorizzati.

1. Tempo di fornitura del collegamento iniziale

l'indicatore evidenzia il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente del servizio.

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

58 giorni solari nel 41% casi

88 giorni solari nel 63% dei casi

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto (120 giorni) è pari al 100% dei casi.

2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

l'indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio delle linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

38,36%

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

l'indicatore misura il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

50 ore nel 80% dei casi

145 ore nel 95% dei casi

La percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è stato minore del tempo massimo di riparazione contrattualmente previsto (75 ore solari) è pari a 92%.

4. Tempi di risposta dei servizi tramite operatore

l'indicatore misura l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Risultato:

12 secondi nel 98% dei casi

5. Fatture contestate

l'indicatore misura la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma ritenuta valida dall'operatore) rispetto al numero fatture emesse nello stesso periodo.

Risultato:

Valore percentuale annuo pari a 0,0%

6. Accuratezza della fatturazione

l'indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazione ritenute fondate e che di conseguenza generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Risultato:

Valore percentuale annuo pari a 0,0%