

Collegno, 1 / 3 / 2018

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](mailto:direzionetutelconsumatori@agcom.it)

**Oggetto: relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2017 ( rif. Del. 131/06/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 previsto dalle delibere qui di seguito indicate in materia di "Qualità e Carte dei Servizi di Telecomunicazioni", si trasmette la presente relazione con riferimento all'anno 2017 ai sensi del art 10, comma primo della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi risultati raggiunti in merito ai servizi di telefonia fissa (Delibera n. 254/04/CSP) e di accesso ad internet da postazione fissa (Delibera n. 131/06/CSP e relativa modifica con la Delibera n.244/08/CSP).

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 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:**  
31 giorni solari nel 95% casi  
58 giorni solari nel 99% 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:**  
0,94%
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:**  
38 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 (64 ore solari) è pari a 82%.
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:**  
15 secondi nel 92% 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%