

Collegno, 1 / 3 / 2017

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 2016 ( 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 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), 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 2016.

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: 99 gg

percentile 99° del tempo di fornitura: 105 gg

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

media (giorni solari): 40 gg

numerosità di contratti per tale tipologia d'ordine: 10

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: 95 gg

percentile 99° del tempo di fornitura: 104 gg

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

media (giorni solari): 36 gg

numerosità di contratti per tale tipologia d'ordine: 117

Per servizi di accesso a banda larga Wireless:

percentile 95° del tempo di fornitura: 57 gg

percentile 99° del tempo di fornitura: 73 gg

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

media (giorni solari): 18 gg

numerosità di contratti per tale tipologia d'ordine: 54

### 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: 52,43%

### 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: 29 ore (comprese quelle non lavorative)

percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 160 ore (comprese quelle non lavorative)

percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 80%

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%