

Collegno, 1 / 3 / 2021

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 2020 (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 2020 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 <https://www.sistemihs.it>, nella sezione dedicata alla carta dei servizi, alla pagina <https://www.sistemihs.it/carta-servizi> 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.

- 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 i giorni in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente del servizio.

**Risultato:**  
**Servizio diretto con strutture di altri Operatori:**  
24 giorni solari nel 95% casi  
25 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.
- 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:**  
4,63 %
- 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:**  
144 ore nel 80% dei casi  
198 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 (120 ore solari) è pari a 59%.
- 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
- 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%
- 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%