

Spett.le
**Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni**
Direzione Tutela Autorità per le
Garanzie nelle Comunicazioni dei
consumatori
Centro Direzionale – Isola B5 Palazzo
Torre Francesco
80143 – NAPOLI

Fermo, 28.06.2022

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo: agcom@cert.agcom.it
(e p.c. via e-mail all'indirizzo direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

OGGETTO: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2021

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 2021 ai sensi dell'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).

Tecno General rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo <https://www.getby.it/doc/carta-servizi/index.html>.

Telefonia Fissa

Tecno General nell'erogazione dei propri servizi, utilizza proprie infrastrutture e, in regime Wholesale, quelle 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, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Obiettivo:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 20 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 45 giorni solari
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine contrattualmente previsto: 97%

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 10 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 14 giorni solari
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine contrattualmente previsto: 97 %

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.

Obiettivo:

Servizio diretto con proprie strutture: 10%
Servizio diretto con strutture di altri Operatori: 10%

Risultato:

Servizio diretto con proprie strutture: 6%
Servizio diretto con strutture di altri Operatori: 5%

Sono state prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi dei clienti con servizi voce di accesso diretto su rete affittata, al netto dei guasti di competenza cliente.

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.

Obiettivo:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 40 ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 70 ore.
- Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo contrattualmente previsto: 90%

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 42 ore
- Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è stato minore del tempo massimo di riparazione contrattualmente previsto: 100%

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.

Obiettivo:

- Tempo medio di risposta: 18 secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 95 %.

Risultato:

- Tempo medio di risposta: 12 secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 95 %.

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.

Obiettivo:

Servizi diretti e servizi indiretti - Operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, reclami su numerazioni assegnate ad altri operatori: valore percentuale annuo inferiore a 5 %.

Risultato:

Servizi diretti e servizi indiretti - Operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, reclami su numerazioni assegnate ad altri operatori: valore percentuale annuo pari a 1,5 %.

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.

Obiettivo:

Servizi diretti e servizi indiretti: Valore percentuale annuo inferiore a 1%.

Risultato:

Servizi diretti e servizi indiretti: Valore percentuale annuo pari a 0,8%.

Servizi di Accesso ad Internet

Tecno General nell'erogazione dei propri servizi, utilizza proprie infrastrutture e, in regime Wholesale, quelle di altri operatori autorizzati.

1. *Tempo di attivazione del servizio*: questo indicatore misura 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.

Obiettivo:

Sub. 2 - Ordini di prima attivazione rivolti ad 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: 50 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 100 giorni solari
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine contrattualmente previsto: 90%
- Tempo medio di fornitura servizi: 35 giorni solari.

Sub 3 ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 15 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 30 giorni solari
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine contrattualmente previsto: 95%
- Tempo medio di fornitura servizi: 18 giorni solari.

Sub. 4 - 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 l'attivazione del servizio d'accesso a Internet.

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 12 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 38 giorni solari
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine contrattualmente previsto: 90 %
- Tempo medio di fornitura servizi: 20 giorni solari.

Sub. 5 - per servizi di accesso a banda larga Wireless.

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 25 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 35 giorni solari
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine contrattualmente previsto: 96 %
- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 15 giorni solari.

Risultato:

Sub. 2 - Ordini di prima attivazione rivolti ad 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: 10 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 15 giorni solari
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine contrattualmente previsto: 98%
- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 8 giorni solari.

Sub. 3 - Ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet.

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 5 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 6 giorni solari
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine contrattualmente previsto: 96 %
- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 2 giorni solari.

Sub. 4 - 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 l'attivazione del servizio d'accesso a Internet.

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 13 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 16 giorni solari
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine contrattualmente previsto: 98 %
- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 9 giorni solari.

Sub. 5 - per servizi di accesso a banda larga Wireless.

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 14 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 24 giorni solari

- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine contrattualmente previsto: 98 %
- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 10 giorni solari.

2. *Tasso di malfunzionamento*: questo 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 di linee d'accesso a banda larga attive rilevate nel medesimo periodo.

Obiettivo:

Servizi realizzati con strutture proprie o unbundling: 2%
Servizi offerti utilizzando servizi Wholesale: 3 %

Risultato:

Servizi realizzati con strutture proprie o unbundling: 2%
Servizi offerti utilizzando servizi Wholesale: 2 %.

3. *Tempo di riparazione dei malfunzionamenti*: questo indicatore misura il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

Obiettivo:

Servizi realizzati in unbundling o tramite strutture proprie:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 30 ore solari
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 48 ore solari
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 95%.

Servizi offerti utilizzando servizi Wholesale:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 45 ore solari
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 100 ore solari
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90%.

Risultato:

Servizi realizzati in unbundling o tramite strutture proprie:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 12 ore solari
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore solari
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 98%.

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 18 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 34 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 92%.

4. *Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore*

Obiettivo:

- 1) Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": 14 secondi.
- 2) Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano:
 - Tempo medio di risposta: 12 secondi
 - Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 24 secondi: 95 %.
- 3) Tempo totale di risposta dell'operatore umano:
 - Tempo medio di risposta: 24 secondi
 - Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 95%.

Risultato:

- 1) Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": 12 secondi.
- 2) Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano:
 - Tempo medio di risposta: 10 secondi
 - Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 95 %.
- 3) Tempo totale di risposta dell'operatore umano:
 - Tempo medio di risposta: 22 secondi
 - Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 97%.

5. *Addebiti contestati*: questo indicatore misura la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma riconosciuta dall'operatore) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:

Obiettivo:

Servizi di accesso a banda larga: inferiore o uguale a 1%.

Risultato:

Servizi di accesso a banda larga: 1%.