

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

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo : [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

(e p.c. via mail all'indirizzo [direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it))

Cura Carpignano, lì 29 Giugno 2020

**Oggetto: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'annualità 2019**

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 2019 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).

VOX-TEL rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo : [www.cltgroup.it](http://www.cltgroup.it)

## **Riepilogo indicatori di QoS di accesso a Internet da postazione fissa (del. 131/06/CSP e s.m.i.)**

VOX-TEL nell'erogazione dei propri servizi si avvale in regime Wholesale di servizi di altri operatori autorizzati.

### **1 – Tempo di attivazione del servizio**

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui il cliente ha formalmente richiesto il servizio con la sottoscrizione del contratto e il giorno in cui il servizio è entrato in esercizio rendendosi disponibile al richiedente. Nell'anno 2019 i tempi medi di attivazione del servizio di accesso a larga banda sono risultati:

• Per ordini di prima attivazione su servizio di accesso a banda larga diretto per linea telefonica già attiva:

**nel 95% dei casi Giorni 11**

**nel 99% dei casi Giorni 9**

**2 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti** L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità

La percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti entro il termine contrattualmente previsto è stata:

- tempo medio di riparazione: **16,50 ore comprese quelle non lavorate**

**3 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore**

Tempo medio di risposta dell'operatore umano: **45 secondi**;

**4 – Addebiti Contestati** L'indicatore si riferisce alla percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo per i quali è stato riconosciuto uno storno

La percentuale media di addebiti contestati nell'anno 2019 è stata: 0,9%

Indicatori di qualità ex delibera 244/08/CSP In relazione alla delibera 244/08/CSP la società scrivente pubblica i dati relativi alla Velocità di trasmissione dati, Tasso di insuccesso nella trasmissione dati e Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione, inerenti le prestazioni di base offerte dalla scrivente agli utenti finali con il servizio di accesso a internet da rete fissa (Allegati 5 e 6 della Delibera AGCOM 244/08/CSP e s.m.i).

## Riepilogo Indicatori di QoS di telefonia vocale fissa (delibera n.254/04/CSP e s.m.i.)

**1 – Tempo di fornitura dell’allacciamento iniziale** Periodo che intercorre tra la formale richiesta del servizio da parte del cliente e il giorno della sua effettiva attivazione.

Per l’attivazione dei servizi diretti di telefonia vocale fissa tramite strutture di altri operatori, la fornitura del servizio nel 2019 è stata completata:

- nel 95% dei casi entro **12,50 giorni**
- nel 99% dei casi entro **12 giorni**
- tempo di allacciamento contrattualmente previsto: **60 giorni**
- percentuale di casi per cui l’allacciamento è eseguito entro la data prevista: **98%**

### **2 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la sua eliminazione.

Per il servizio diretto con strutture di altri operatori ,

il tempo di riparazione dei malfunzionamenti in media nell ‘annualità 2019 è risultato: **17 ore comprese quelle non lavorate**

**4 – Tempi di risposta dei servizi (di assistenza clienti) tramite operatore** : il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica , senza tempi di attesa o servizi generici di front-end.

- Tempo medio di risposta: **40 secondi** ;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec. : **60%**

**5 – 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 medio annualità 2019 : **0,86%**

**6 – Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection.**

Non ci sono attivazioni in Carrier Pre-Selection relativi al periodo preso in esame.

Nel restare a disposizione per eventuali chiarimenti, si porgono distinti saluti.

VOX-TEL SRL