

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela Consumatori
Centro Direzionale Isola B5 Torre Francesco
80143 Napoli (NA)
pec: agcom@cert.agcom.it
e-mail: direzionetutelaconsumatori@agcom.it

Milano, 20 Giugno 2019

OGGETTO: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi di telefonia fissa e dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa per l'anno 2018

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 2018 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).

MITAN TELEMATICA SRL rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo: <https://www.mitan.it/indicatori-di-qualita/>

TELEFONIA VOCALE FISSA:

MITAN TELEMATICA SRL 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, 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: 90 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 100 giorni solari
- La percentuale allacciamento entro il termine contrattualmente previsto (90 giorni) al 92% dei casi.

Risultato - Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 87 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 98 giorni solari
- La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto (90 giorni) è pari al 95% 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.

Obiettivo - Servizio diretto con strutture di altri Operatori: inferiore al 5%

Risultato - Servizio diretto con strutture di altri Operatori: 3%

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: 45 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 70 ore

Servizio indiretto in modalità CPS:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 48 ore

Mitan Telematica S.r.l.

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 29 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 65 ore
- La percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è stato minore del tempo massimo di riparazione contrattualmente previsto (72 ore solari) è pari a 94%.

Servizio indiretto in modalità CPS:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: dato non disponibile
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: dato non disponibile
- La percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è stato minore del tempo massimo di riparazione contrattualmente previsto (72 ore solari) non è un dato disponibile

4. Tempi di risposta dei servizi tramite operatore:

L'indicatore si riferisce a (I) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano, (II) Percentuale di chiamate entranti con tempo di risposta < 20 sec.

Obiettivo:

- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 20 secondi
- Percentuale di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore 20 sec: 90%

Risultato:

- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 15 secondi
- Percentuale di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore 20 sec: 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 1%

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 0,2%.

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 0,03%

7. Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection: l'indicatore misura il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

Obiettivo:

Servizi indiretti in CPS:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 10 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 15 giorni solari

Risultato:

Servizi indiretti in CPS:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 6 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 7 giorni solari

ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

MITAN TELEMATICA SRL nell'erogazione dei propri servizi si avvale in regime Wholesale di servizi di altri operatori autorizzati.

1. Tempo attivazione del servizio

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato un ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Obiettivo - Servizi a larga banda ADSL, FTTH, SHDSL:

- Percentile 95 tempo di fornitura 90 gg
- Percentile 99 tempo di fornitura 100 gg
- Ordini completati entro il termine massimo 92%
- Media 30 gg

Risultato - Servizi a Larga Banda di tipo Wholesale / Shared Access:

- Percentile 95 tempo di fornitura 82 gg
- Percentile 99 tempo di fornitura 93 gg
- Ordini completati entro il termine massimo 97%
- Media 26 gg

2. Tasso di malfunzionamento

L'indicatore si riferisce al rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Obiettivo: inferiore al 5%.

Risultato - Servizi a Larga Banda di tipo Wholesale: 4%;

3. 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.

Obiettivo:

- Percentile 80 tempo di riparazione 50h
- Percentile 95 tempo di riparazione 95h
- Riparazioni effettuate entro il termine massimo 80%
- Tempo medio di riparazione 40h

Risultato - Servizi a Larga Banda di tipo Wholesale:

- Percentile 80 tempo di riparazione 65h
- Percentile 95 tempo di riparazione 96h
- Riparazioni effettuate entro il termine massimo 70%
- Tempo medio di riparazione 37h

4. Tempi di risposta dei servizi tramite operatore:

L'indicatore si riferisce a (I) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano", (II) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano, (III) Percentuale di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore 20.

Obiettivo:

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": 0 secondi
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 20 secondi
- Percentuale di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore 20 sec: 90%

Risultato:

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": 0 secondi
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 15 secondi
- Percentuale di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore 20 sec: 95%

5. 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.

Obiettivo: inferiore al 1%

Risultato: Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 0,2%

Rimaniamo a disposizione per eventuali chiarimenti.

Mitan Telematica srl