



Relazione annuale sulla qualità dei servizi per l'anno 2017 (Rif. Delibera 131/06/CSP, 254/04/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP e s.m.i.)

In ottemperanza a quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, si provvede alla pubblicazione della presente relazione, relativa agli obiettivi di qualità ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2017, all'interno del portale web alla pagina <http://www.infracom.it/it/chi-siamo/carta-dei-servizi-sito/>.

I dati relativi a ciascun indicatore sono disponibili sulle apposite tabelle suddivise nei previsti due semestri e nel resoconto annuale. Le tabelle sono disponibili nella stessa pagina ove è pubblicata la presente relazione.

Riepilogo indicatori di QoS di accesso a Internet da postazione fissa

Indicatore 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.

Per gli ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, il tempo massimo previsto dalla Carta dei Servizi è 60 gg,

Nell'anno 2017 i tempi medi di attivazione del servizio di accesso a larga banda e la percentuale di attivazione entro il tempo previsto sono risultati:

Servizi di accesso a banda larga

- Tempo medio di attivazione: 50.5 giorni
- % di attivazione entro il tempo previsto: 77.33%

Servizi di accesso a banda larga wireless

- Tempo medio di attivazione: 59.93 giorni

Infracom Italia S.p.A.

Attività di direzione e coordinamento IRIDEOS S.p.A.

Sede Legale: Piazzale Europa 12, 37135 Verona, Italia | Tel. + 39 045 8271411 | Fax +39 045 8271499
Cap. Soc. € 85.648.000,00 i.v. | R.E.A. di VR n. 297669 | Cod. Fisc./P. IVA - R.I. 0296163 023 9
e-mail: mail@infracom.it | casella PEC: infracom.italia@pec.infracom.it | www.infracom.it



- % di attivazione entro il tempo previsto: 88.66%

Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento

Rapporto tra il n. delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso a larga banda.

La carta dei servizi in vigore prevedeva come obiettivo un valore inferiore al 10%.

Il tasso di malfunzionamento nel 2017 è stato del:

- 10,04% per il servizio realizzato con strutture proprie o unbundling
- 17,57% per il servizio realizzato utilizzando servi wholesale

Indicatore 3 – Tempo di riparazione di 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.

Il valore massimo previsto dalla carta dei servizi in vigore prevedeva 50 ore per l'accesso diretto e 80 ore per l'accesso indiretto.

Il tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti nel 2017 è stato del:

- 16.5 ore per i servizi realizzati in unbundling o tramite strutture proprie
- 26 ore per i servizi realizzati utilizzando servizi wholesale

Indicatore 4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

L'indicatore si riferisce al tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo.

- L'obiettivo previsto dalla carta dei servizi è pari a 10 sec.
- Il valore medio rilevato per l'anno 2017 è pari a 12 sec.

L'indicatore si riferisce al tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene



selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Gli obiettivi previsti dalla carta dei servizi sono:

- tempo medio di risposta 20 sec.
- percentuale delle chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 sec. è pari all'85%

Il valore rilevato per l'anno 2017 è pari a:

- tempo medio di risposta 15,4 sec.
- percentuale delle chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 sec. è pari all'86%

Indicatore 5 – Addebiti contestati

L'indicatore si riferisce al rapporto tra il numero di reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo.

L'obiettivo previsto nella carta dei servizi è 0.1%

Il valore rilevato per l'anno 2017 è pari a 0.002%

Indicatori di qualità ex delibera 244/08/CSP

In relazione alla delibera 244/08/CSP la società scrivente pubblica i dati semestrali e annuali relativi a Velocità di trasmissione dati, Tassi di insuccesso nella trasmissione dati e Ritardo di trasmissione dati come rilevati dalla Fondazione Ugo Bordoni.

Riepilogo indicatori di QoS di telefonia vocale fissa

Indicatore 1 – Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

L'indicatore si riferisce al periodo che intercorre tra la formale richiesta del servizio da parte del cliente e il giorno della sua effettiva attivazione.

Servizio diretto con propria struttura

L'obiettivo previsto nella carta dei servizi è

- Percentile 95% del tempo di fornitura: 90 gg



- Percentile 99% del tempo di fornitura: 150 gg
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 80%

Il valore rilevato per l'anno 2017 è pari a:

- Percentile 95% del tempo di fornitura: 87.9 gg
- Percentile 99% del tempo di fornitura: 100.5 gg
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 84.02%

Servizio diretto con strutture di altri operatori

L'obiettivo previsto nella carta dei servizi è

- Percentile 95% del tempo di fornitura: 90 gg
- Percentile 99% del tempo di fornitura: 150 gg
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 80%

Il valore rilevato per l'anno 2017 è pari a:

- Percentile 95% del tempo di fornitura: 89.22 gg
- Percentile 99% del tempo di fornitura: 93.63 gg
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 78.59%

Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento per linee di accesso

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee attive. L'obiettivo previsto dalla carta dei servizi nel 2017 è 10%.

Il rilevato per servizio diretto con proprie strutture è 1.39%.

Indicatore 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

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

Servizio diretto con proprie strutture

L'obiettivo previsto nella carta dei servizi è

- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 25 ore
- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 50 ore



Il valore rilevato per l'anno 2017 è pari a:

- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 23.5 ore
- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 114.5 ore

Indicatore 7 – Tempo di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore

L'indicatore si riferisce al tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Gli obiettivi previsti dalla carta dei servizi sono:

- tempo medio di risposta 20 sec.
- percentuale della chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 sec. è pari all'85%

Il valore rilevato per l'anno 2017 è pari a:

- tempo medio di risposta 15,4 sec.
- percentuale della chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 sec. è pari all'86%

Indicatore 10 – Fatture contestate

La percentuale di fatture contestate è pari a 0.1%

Indicatore 11 – Accuratezza della fatturazione

La percentuale di fatture contestate che sono risultate errate è pari a 0.45%

Riepilogo indicatori di QoS dei servizi telefonici di contatto (call center)

L'indicatore si riferisce al tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo.



- L'obiettivo previsto dalla carta dei servizi è pari a 10 sec.
- Il valore medio rilevato per l'anno 2017 è pari a 12 sec.

L'indicatore si riferisce al tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Gli obiettivi previsti dalla carta dei servizi sono:

- tempo medio di risposta 20 sec.
- percentuale della chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 sec. è pari all'85%

Il valore rilevato per l'anno 2017 è pari a:

- tempo medio di risposta 15,4 sec.
- percentuale della chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 sec. è pari all'86%

L'indicatore si riferisce alla percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza.

L'obiettivo previsto dalla carta dei servizi è pari all'80%.

Il valore rilevato per l'anno 2017 è pari a 96.82%.