



Milano, 26/06/2014

Raccomandata a/r

Anticipata via e-mail a: direzionetutelaconsumatori@agcom.it

Spett.Le

Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Centro Direzionale, Isola B5

Torre Francesco

80143 – NAPOLI

Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2013 (Rif. Delibera 131/06/CSP e s.m.i.) per l'ISP NGI S.p.A.

Spett.Le Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni,

in ottemperanza a quanto prescritto dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 131/06/CSP (Qualità e Carte dei Servizi di accesso a internet da postazione fissa) e s.m.i. e n. 179/03/CSP (Direttiva Generale in materia di Qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni) e s.m.i., NGI S.p.a. trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2013. La medesima relazione viene pubblicata sul sito istituzionale www.ngi.it, nella sezione dedicata alla qualità dei servizi internet unitamente alla carta dei servizi ed alle rilevazioni annuali e semestrali. Verrà data notizia ai Clienti, a riguardo della pubblicazione degli obiettivi e dei relativi risultati raggiunti, nel ciclo di fatturazione.

Di seguito i dati relativi a ciascun indicatore.

- Indicatore 1 – Tempo di attivazione del servizio

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giro in cui è stato registrato un ordine valido all'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. Il valore obiettivo previsto dalla carta dei servizi è un tempo medio di 33 giorni per i servizi a larga banda xDSL e di 26 giorni per servizi a larga banda wireless.

- Servizi a Larga Banda x DSL di tipo wholesale / shared access
 - Tempo Medio: 21.54 giorni solari - 98.28% di attivazione entro i tempi previsti;
- Servizi a Larga Banda XDSL di tipo wholesale / naked
 - Tempo medio: 21.80 giorni solari – 98.28% di attivazione entro i tempi previsti;
- Servizi a Larga Banda wireless Hiperlan2/WiMAX/EOLowave
 - Tempo medio: 27.59 giorni solari – 96,33% di attivazione entro i tempi previsti;

Per i servizi di tipo wireless sono conteggiati anche i giorni eventualmente necessari per l'approvvigionamento degli apparati d'utente presso i fornitori e/o il potenziamento della copertura di alcune aree.



- **Indicatore 2 – tassi 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. Il valore obiettivo previsto dalla carta dei servizi è un tasso di malfunzionamento inferiore al 4,5%. Seguono i risultati raggiunti.

- Servizio realizzato con strutture proprie o unbundling (wireless, specificamente)
 - Tasso di malfunzionamento: 3.98%
- Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale
 - Tasso di malfunzionamento: 1.16%.

Il calcolo del tasso è ottenuto come rapporto del totale guasti nel periodo di dodici mesi sulla media del numero di linee attive in un mese.

- **Indicatore 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. Il valore obiettivo previsto dalla carta dei servizi è pari inferiore a 155 ore per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del cliente e a meno di ritardi dipendenti dall'utente. Seguono i risultati raggiunti:

- Servizio realizzato con strutture proprie o unbundling (wireless, specificamente)
 - Tempo medio di riparazione: 150 ore;
- Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale
 - Tempo medio di riparazione: 75,50 ore.

Nei valori sono conteggiati i guasti di pertinenza della rete NGI, mentre non fanno parte del calcolo i guasti risolti immediatamente e, quindi entro SLA, all'atto della segnalazione del cliente.

- **Indicatore 4 – tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'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) tempo totale di risposta dell'operatore umano. Per tali indicatori i valori obiettivi previsti dalla carta dei servizi sono pari, per le chiamate andate a buon fine, a: (I) 40 secondi; (II) 70 secondi; (III) 120 secondi. Seguono i risultati raggiunti:

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": 28,74 secondi;
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 59,10 secondi;
- Tempo totale di risposta dell'operatore umano: 60,39 secondi.

- **Indicatore 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.

Per tale indicatore il valore obiettivo previsto dalla carta dei servizi è inferiore al 3,5%. Segue il risultato raggiunto:

- Percentuale di fatture per cui l'utente di servizi di accesso a banda stretta ha reclamato: 0.06%;
- Percentuale di fatture per cui l'utente di accesso a banda larga ha reclamato: 1.29%.



- **Indicatore 6 – indisponibilità del servizio di accesso in dial-up**

L'indicatore si riferisce alla percentuale del tempo di indisponibilità dei modem ad accettare chiamate in dial-up nel periodo di osservazione. Per tale indicatore il valore previsto dalla carta dei servizi è inferiore al 0,8%. Segue il risultato raggiunto:

- Percentuale di indisponibilità del servizio di accesso in dial-up: 0.08%.

Nel rimanere a disposizione per ulteriori chiarimenti in merito, l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

NGI S.p.A.