

Cremona, 23 Giugno 2017
Prot. N. 910/2016
Rif.: SEC/MM

Sedi operative

Via Persico, 31 - 26100 **Cremona** - Tel. 0372 442311 - Fax 03272 4442344
Via XXV Aprile, 18 - 25038 **Rovato (BS)** - Tel. 030 7714258 - Fax 030 7714267
Via Donegani, 21 - 27100 **Pavia** - Tel. 0382 539038 - Fax 0382 301938
www.lineacom.it - info@lineacom.it

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

inviata via e-mail all'indirizzo:

direzionetutelaconsumatori@agcom.it
s.palumbo@agcom.it
d.dinapoli@agcom.it

Oggetto: Relazione annuale sulla QoS per l'anno 2016 ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con le delibere n.131/06/CSP, 254/04/CSP, 79/09/CSP e s.m.i.

La società scrivente, in ottemperanza a quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, trasmette la presente relazione relativa agli obiettivi di qualità ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2016.

La medesima relazione è pubblicata all'interno del portale web alla pagina <http://www.lineacom.it> nella sezione dedicata alla "Carta dei Servizi" (<http://www.lineacom.it/chisiamo/carta-dei-servizi/>).

I dati relativi a ciascun indicatore sono disponibili sulle apposte 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 (del. 131/06/CSP e s.m.i.)**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 ed il giorno in cui il servizio è entrato in esercizio rendendosi disponibile al richiedente.

Nell'anno 2016 i tempi medi di attivazione del servizio di accesso a larga banda e la percentuale di attivazioni entro il tempo previsto sono risultati:

- per ordini di prima attivazione su servizio di accesso a banda larga diretto per linea telefonica già attiva: 23 giorni solari la media e 96% ordini evasi entro il periodo massimo contrattuale;
- per servizi di accesso a banda larga Wireless: 32 giorni solari la media e 80% ordini evasi entro il periodo massimo contrattuale.

Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento

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 tasso di malfunzionamento su base annuale nel 2016 è stato del:

- 35% per il servizio realizzato tramite infrastrutture proprie.

La Carta dei Servizi in vigore nel 2016 prevedeva come obiettivo per il tasso di malfunzionamento un valore inferiore al 33% su base mensile.

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

- per Servizi a Larga Banda realizzati utilizzando infrastrutture proprie - tempo medio di riparazione: 91 ore non lavorative

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

- Tempo minimo di navigazione per accedere "all'operatore umano": 20 secondi
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 45 secondi
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo è inferiore a 20 secondi: 73%

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.

La percentuale di addebiti contestati nell'anno 2016 è stata:

- per i servizi a banda larga: minore del 4%.

Indicatori di qualità ex delibera 244/08/CSP e s.m.i.

In relazione alla delibera 244/08/CSP e s.m.i., 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 (*Allegato 5 – ex Allegato 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.)

Indicatore 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 2016 è stata completata:

- nel 95% dei casi entro 60 giorni solari
- nel 99% dei casi entro 80 giorni solari

- tempo di allacciamento contrattualmente previsto: 70 giorni solari
- percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data prevista: 96%.

Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee attive, rilevato su base mensile, nel periodo di riferimento.

Il tasso di malfunzionamento è risultato:

Servizio diretto con strutture proprie

- 2% su base annuale

Servizio indiretto in modalità CPS

- 2% su base annuale

Indicatore 3 – 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 proprie e di altri operatori, l'obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è inferiore al:

- 48 ore nell'80% dei casi
- 72 ore nel 95% dei casi

Il tempo di riparazione dei malfunzionamenti è risultato:

- 119 ore nell'80% dei casi
- 183 ore nel 95% dei casi

Per il servizio indiretto in modalità CPS, il tempo di riparazione dei malfunzionamenti è risultato:

- 20 ore nell'80% dei casi
- 23 ore nel 95% dei casi

Indicatori 6 e 7 – Tempi di risposta dei servizi (*di assistenza clienti*) tramite operatore

- Tempo medio di risposta: 35 secondi
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.: 86%

Indicatore 10 – Fatture contestate

La percentuale di fatture contestate è risultato inferiore allo 5%.

Indicatore 11 – Accuratezza della fatturazione

La percentuale di fatture contestate che sono risultate errate è stato pari all' 3%.

Indicatore 12 – Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection

La fornitura del servizio nel 2016 è stata sospesa pertanto questo dato non è disponibile.

Riepilogo indicatori di QoS dei servizi telefonici di contatto - call center - (delibera n.79/09/CSP e s.m.i.)

- Indicatore 1 - Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un “operatore umano”: 18 secondi.
- Indicatore 2a - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 25 secondi.
- Indicatore 2b - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è risultato inferiore a 20 secondi: 83%.
- Indicatore 3 – Percentuale di reclami che sono stati risolti senza che l’utente abbia effettuato, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza: 86%.

Si rimane a disposizione per fornire eventuali chiarimenti.

Cordiali saluti

Linea Com S.r.l.
Gerardo Paloschi
Direttore generale