

**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

(e p.c. via mail all'indirizzo direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

Cura Carpignano, lì 25 Marzo 2019

Oggetto: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per il secondo semestre 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 al secondo semestre dell'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).

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

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. Nel secondo semestre 2018 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 15

nel 99% dei casi Giorni 14

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: minuti **39**

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

Tempo medio di risposta dell'operatore umano: **8 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.

La percentuale di addebiti contestati nell'anno (per il secondo semestre) 2018 è stata: **1,18%**

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 2° semestre 2018 è stata completata:

- nel 95% dei casi entro **29** giorni
- nel 99% dei casi entro **25** giorni
- tempo di allacciamento contrattualmente previsto: **60** giorni
- percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data prevista: **99%**

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 è risultato in ore (compreso quelle non lavorate) : **16.30** .

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: **7 secondi**;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec. : **99%**

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 2° semestre 2018 : 1,20 %

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

VOX-TEL SRL

VOX-TEL S.r.l.
Sede Legale: Via Volta, 29 - 27100 Pavia
Sede Operativa: Via della Scienza, 9
27040 Cura Carpignano
Tel. 0382.19.380.18 - Fax 0382.19.380.14
Part. IVA e Cod. Fisc. 02070570185