

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

[direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

Foligno, 31 marzo 2014

Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2013 (Rif. Delibera 131/06/CSP)  
ISP: UMBRIANET SRL

Spett.le Autorità,

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 n. 179/03/CSP (**Direttiva Generale in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni**), UMBRIANET 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 web [www.umbria.net](http://www.umbria.net), nella sezione dedicata alla Carta dei Servizi unitamente alla stessa ed alle rilevazioni annuali e semestrali.

Il link alla tabella riepilogativa degli obiettivi e dei relativi risultati raggiunti verrà segnalata ai Clienti nella prima fatturazione utile.

Seguono i dati relativi a ciascun indicatore.

#### **Indicatore 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. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi per il 2013 è un tempo medio di **15 giorni per servizi a larga banda xDSL e a larga banda wireless**. Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi a Larga Banda xDSL di tipo Wholesale / Shared Access (proprie strutture)  
Tempo medio: 6,55 giorni solari – 100% di attivazioni entro i tempi previsti;
- Servizi a Larga Banda xDSL di tipo ULL (proprie strutture):  
servizio fornito ma non richiesto;
- Servizi a Larga Banda wireless WiFi/Hiperlan  
Tempo medio: 3 giorni solari – 100% di attivazioni entro i tempi previsti.

#### **Indicatore 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. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è un **tasso di malfunzionamento inferiore al 5%**. Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi a Larga Banda xDSL di tipo wholesale  
Tasso di malfunzionamento: 3%;

*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 **96 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:

- Servizi a Larga Banda xDSL di tipo wholesale  
Tempo medio di riparazione: 31,79 ore;

*Nei valori sono conteggiati i guasti di pertinenza della rete Umbrianet, mentre non fanno parte del calcolo i guasti risolti immediatamente, e quindi entro SLA, all'atto della segnalazione del cliente (es. reset apparati).*

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

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": 0 secondi in quanto l'operatore risponde direttamente;
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 11,3 secondi;
- Tempo totale di risposta dell'operatore umano: 11,3 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 2%**. Segue il risultato raggiunto:

- Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 0%
- Si rimane a disposizione per fornire eventuali chiarimenti

Distinti saluti.

Umbrianet SRL