

Spett.le

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

PEC: agcom@cert.agcom.it

Foligno, 30 giugno 2025

Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2024 (Rif. Delibere 156/23/CONS, 88/07/CSP, 79/09/CSP)
ISP: Umbrianet SRL

Spett.le Autorità,

in ottemperanza a quanto prescritto dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 156/23/CONS (*Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa*), 88/07/CSP (*Approvazione dello schema di direttiva in materia di qualità dei servizi di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche*) e 79/09/CSP (*Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche*), Umbrianet SRL trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2024.

La medesima relazione viene pubblicata sul sito web www.umbria.net, nella sezione dedicata alla Carta dei Servizi (<https://www.umbria.net/carta-dei-servizi/>) unitamente alla Carta dei Servizi ed alle rilevazioni annuali e semestrali.

Una tabella riepilogativa degli obiettivi e dei relativi risultati raggiunti verrà trasmessa ai Clienti nella prima fatturazione utile.

Seguono i dati relativi a ciascun indicatore per ciascun ambito di servizio.

Servizi di ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Allegato 2 del. 156/23/CONS – Reclami sugli addebiti

L'indicatore si riferisce al rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è un rapporto **inferiore al 2%**. Seguono i risultati raggiunti.

- Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: <0,50%;
- Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse: N.A.;

Allegato 3 del. 156/23/CONS – Accuratezza della fatturazione

L'indicatore si riferisce alla percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è un rapporto **inferiore al 3%**. Seguono i risultati raggiunti.

- Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: <0.83%;

Allegato 4 del. 156/23/CONS – 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 è un tempo medio ma N.A. **per attivazioni senza interventi tecnici sul campo e di 15 giorni attivazioni con interventi tecnici sul campo (90% degli ordini entro i tempi contrattualmente previsti)**. Seguono i risultati raggiunti:

- Ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo:
Non applicabile;
- Ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo:
Tempo medio: 7,31 giorni solari – 100%% di attivazioni entro i tempi previsti;

Allegato 5 del. 156/23/CONS – 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 36%**. Seguono i risultati raggiunti:

- Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa: Tasso di malfunzionamento: 0,20%;

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.

Allegato 6 del. 156/23/CONS – 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 **inferiore a 48 ore per servizi forniti con proprie infrastrutture e 96 ore per servizi terzi** per guasti non dipendenti da apparati del Cliente e a meno di ritardi dipendenti dall'utente. Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi forniti con proprie infrastrutture:
Tempo medio di riparazione: 87,71 ore;
- Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore: Tempo medio di riparazione: 63,93 ore;

Servizi TELEFONICI DI CONTATTO

Indicatore 1 – 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. La Carta dei Servizi prevede un obiettivo per la media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo inferiore a **20s**. Seguono i risultati raggiunti:

- Valore medio rilevato: 0 s (accede direttamente)

Indicatore 2 – 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. La Carta dei Servizi prevede un obiettivo percentuale di chiamate in cui il tempo è inferiore a 20 secondi maggiore del 90%. Seguono i risultati raggiunti:

- a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 10,02 s
- b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 94,85%

Indicatore 3 – Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza. La Carta dei Servizi non prevede una rilevazione di questi dati:

- Percentuale di reclami risolti senza solleciti: N.A. (dato attualmente non rilevabile)

–

Si rimane a disposizione per fornire eventuali chiarimenti

Cordiali saluti.

UMBRIANET SRL