

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

direzionetutelaconsumatori@agcom.it

Foligno, 30 marzo 2012

Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2011 (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 2011. La medesima relazione viene pubblicata sul sito web 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 2010 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: 5,27 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: 31,78 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: 11,17 secondi;
- Tempo totale di risposta dell'operatore umano: 11,17 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