

Spett.le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Centro Direzionale Isola B5, Torre Francesco
80143 Napoli
Direzione Tutela dei Consumatori

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo: agcom@cert.agcom.it
(e p.c. via e-mail all'indirizzo direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

Vercelli, 25 Giugno 2021

OGGETTO: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2020

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 all'anno 2020 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).

Fast Networks rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo: <https://www.fastnetworks.it/indicatori-di-qualita/>

Telefonia Fissa:

Fast Networks nell'erogazione dei propri servizi si avvale in regime Wholesale di servizi di altri operatori autorizzati.

1. Tempo di fornitura del collegamento iniziale: l'indicatore evidenzia il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Obiettivo:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 15 giornisolari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 20 giornisolari

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- 7 giorni solari al 95° percentile
- 15 giorni solari al 99° percentile

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto (45 giorni) è pari al 93% dei casi.

2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: l'indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio delle linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Obiettivo:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- 5%

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- 0,28%

Sono state prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi dei clienti con servizi voce di accesso diretto su rete affittata, al netto dei guasti di competenza cliente.

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: l'indicatore misura il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Obiettivo:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 40 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 60 ore

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- 10 ore all'80° percentile
- 14 ore al 95° percentile

La percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è stato minore del tempo massimo di riparazione contrattualmente previsto (72 ore solari) è pari a 99%.

4. Tempi di risposta dei servizi tramite operatore: l'indicatore misura l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica, senza tempi di attesa o servizi generici di front-end.

Il tempo medio di risposta è pari a 6 secondi.

La percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi è 93%.

5. Fatture contestate: l'indicatore misura la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma ritenuta valida dall'operatore) rispetto al numero fatture emesse nello stesso periodo.

Obiettivo:

Servizi diretti e servizi indiretti – operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, reclami su numerazioni assegnate ad altri operatori: valore percentuale annuo inferiore a 1%.

Risultato:

Servizi diretti e servizi indiretti - operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, reclami su numerazioni assegnate ad altri operatori: valore percentuale annuo pari a 1,7%.

6. 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.

Obiettivo:

Servizi diretti e servizi indiretti:

Valore percentuale annuo inferiore a 1%

Risultato:

Servizi diretti e servizi indiretti:

Valore percentuale annuo pari a 1%

Servizi di accesso ad Internet:

Fast Networks nell'erogazione dei propri servizi si avvale in regime Wholesale di servizi di altri operatori autorizzati.

1. Tempo di attivazione del servizio: questo indicatore misura il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

- a) Attivazione del servizio di accesso ad Internet su linea telefonica di Telecom Italia già attiva.

Obiettivo:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 40 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 80 giorni solari
- Tempo medio di fornitura servizi: 35 giorni

Risultato:

- 5 giorni solari al 95° percentile
- 9 giorni solari al 99° percentile
- Tempo medio di fornitura servizi 7 giorni

- b) Attivazione del servizio di accesso ad Internet su linea di nuova fornitura.

Obiettivo:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 55 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 120 giorni solari
- Tempo medio di fornitura servizi 30 giorni

Risultato:

I dati non sono riportati in quanto numericamente non significativi.

2. Tasso di malfunzionamento: questo indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee d'accesso a banda larga attive rilevate nel medesimo periodo.

Obiettivo:

Servizi offerto utilizzando servizi wholesale:

Valore percentuale annuale inferiore o uguale a 5%

Risultato:

Servizi offerto utilizzando servizi wholesale:

Valore percentuale annuale pari a 0,28%.

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: questo indicatore misura il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

Obiettivo:

Servizi offerto utilizzando servizi wholesale:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 40 ore solari
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 60 ore solari
- Tempo medio di riparazione inferiore a 30 ore solari

Risultato:

Servizi offerto utilizzando servizi wholesale:

- 8 ore solari all'80° percentile
- 12 ore solari al 95° percentile
- Tempo medio di riparazione 13 ore solari

4. Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti: l'indicatore misura l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica, senza tempi di attesa o servizi generici di front-end.

Il tempo medio di risposta è pari a 5 secondi.

La percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi è 96%.

5. Addebiti contestati: questo indicatore misura la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma riconosciuta dall'operatore) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:

Obiettivo:

Servizi di accesso a banda larga:

Valore percentuale annuale inferiore o uguale a 1%

Risultato:

Servizi di accesso a banda larga:

Valore percentuale annuale pari a 1,05%

Restiamo a più completa disposizione e porgiamo distinti saluti.

Marco Greppi
CEO
FAST NETWORKS S.r.l. Unipersonale