

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni
Direzione Tutela Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni dei consumatori
Centro Direzionale – Isola B5 Palazzo
Torre Francesco
80143 – NAPOLI

Pistoia 28/06/2023

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

OGGETTO: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2022

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 2022 ai sensi dell'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).

Nexum S.R.L. rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo <https://www.nexumitalia.it/qualita-dei-servizi/>.

Telefonia Fissa

Nexum S.R.L. 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 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 25 giorni solari.

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 10 giorni solari.

- Percentile 99° del tempo di fornitura: 21 giorni.

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al 95 % 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:
1%

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:
0,5%

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: 8 ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 16 ore.

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 6 ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 14 ore.
- La percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è stato minore del tempo massimo di riparazione contrattualmente previsto è pari a 95 %.

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.

Obiettivo:

- Tempo medio di risposta: 10 secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 95 %.

Risultato:

- Tempo medio di risposta: 8 secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 95%.

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 0,5 %.

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 0,12 %.

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 0,9%.

Risultato:

Servizi diretti e servizi indiretti: Valore percentuale annuo pari a 0,5 %.

Servizi di Accesso ad Internet

Operatore 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**Obiettivo:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 45 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 60 giorni solari.

- Tempo medio di fornitura servizi: 35 giorni solari.

Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 45 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 60 giorni solari.
- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 30 giorni solari.

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 2 %.

Risultato:

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale: Valore percentuale annuale pari a 1,1 %.

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: 12 ore solari.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore solari.
- Tempo medio di riparazione: inferiore a 14 ore solari.

Risultato:

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 8 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 12 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Tempo medio di riparazione 13 ore solari.

4. *Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore:* il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica, senza tempi di attesa o servizi generici di front-end.

Obiettivo:

- Tempo medio di risposta: 10 secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 95 %.

Risultato:

- Tempo medio di risposta: 8 secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 95 %.

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 0,5 %.

Risultato:

Servizi di accesso a banda larga: Valore percentuale annuale pari a 0,1 %.