

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

Busto Arsizio, [●] giugno 2024

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 2023

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 2023 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).

Antelma 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.antelma.com/indicatori-di-qualita/>.

Telefonia Fissa

Antelma S.r.l. nell'erogazione dei propri servizi, si avvale in regime Wholesale di servizi di altri operatori autorizzati.

Antelma s.r.l.

Sede legale ed operativa:

Via Gavinana, 3
21052 Busto Arsizio (VA)

P.Iva e Cod.Fisc.: 01814180129

Iscr.Trib.Busto Arsizio 22351

C.C.I.A.A. Varese 210699

Cap.Soc. € 90.000,00 Int.Vers.

Tel. +39 0331. 65 18 11

Fax. +39 0331. 65 18 88

Email: antelma@antelma.it

Web: www.antelma.it

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

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

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

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al 90 % 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:

2 %

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: 15 ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 22 ore.

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 16 ore.
- La percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è stato minore del tempo massimo di riparazione contrattualmente previsto è pari a 90 %.

4. *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 1,5 %.

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 1 %.

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

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: 15 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 35 giorni solari.

Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 16 giorni solari.

- Percentile 99° del tempo di fornitura: 35 giorni solari.
- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 60 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 %.

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: 16 ore solari.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 25 ore solari.

Risultato:

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 16 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore solari comprese quelle non lavorative.

- Tempo medio di riparazione 24 ore solari.

4. *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 %.