



Spett.le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela Consumatori

Centro Direzionale Isola B5 Torre Francesco 80143
Napoli (NA)

Mail PEC: agcom@cert.agcom.it
e per conoscenza a:
direzionetutelaconsumatori@agcom.it

Data: 27/06/2024

Oggetto: Relazione annuale sulla QoS per l'anno 2023 ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP, 254/04/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP e s.m.i..

Spett.le Autorità,

La società scrivente, in ottemperanza a quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, trasmette la presente relazione relativa agli obiettivi di qualità ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2023. Laddove non è stato possibile reperire i dati, la società scrivente ha provveduto, ove possibile, ad effettuare al meglio stime.

La medesima relazione è pubblicata all'interno del portale web alla pagina https://www.vipnet.it/trasp_qualita/

I dati relativi a ciascun indicatore sono disponibili sulle apposte tabelle del resoconto annuale. Le tabelle sono disponibili nella stessa pagina ove è pubblicata la presente relazione.

Riepilogo indicatori di QoS di accesso a Internet da postazione fissa (del. 131/06/CSP e s.m.i.)

Indicatore 1 – Tempo di attivazione del servizio

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui il cliente ha formalmente richiesto il servizio con la sottoscrizione del contratto e il giorno in cui il servizio è entrato in esercizio rendendosi disponibile al richiedente.

Nell'anno 2023 i tempi medi di attivazione del servizio di accesso a larga banda e la percentuale di attivazioni entro il tempo previsto sono risultati:

- Per ordini di attivazione su linee telefoniche già attive: dato non significativo.
- Per ordini di attivazione su linea non attiva OPENFIBER: 50 giorni solari e 60% .
- Per ordini di attivazione su linee dirette FWA: 5 giorni solari e 100%



Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento

E' il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo annuale di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda,

rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Il tasso di malfunzionamento su base annuale nel 2023 è stato del 0,45 % su strutture proprie e 4% su strutture OF(Openfiber)

Indicatore 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamento

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. Nelle statistiche non rientrano i malfunzionamenti risolti immediatamente all'atto della segnalazione del cliente (es. reset apparati),

Il tempo medio di riparazione è stato:

- per Servizi a Larga Banda realizzati utilizzando servizi e infrastrutture wholesale: 12 ore
- per Servizi a Larga Banda realizzati utilizzando servizi e infrastrutture proprie: 11 ore
- La percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti entro il termine contrattualmente previsto è stata pari al 97% per Servizi a Larga Banda realizzati utilizzando servizi di accesso di tipo Wholesale.

Indicatore 4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 15 secondi;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo è inferiore a 20 secondi: 92%

Indicatore 5 – Fatture contestate

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.

La percentuale delle fatture errate rilevata è stata pari all'0%. Non si dispone del dato relativo alla percentuale di fatture contestate che sono risultate errate nell'anno 2023.

Cordiali Saluti.