

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

Monteprandone, 20/06/2024

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”, Teknonet S.r.l. 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).

Teknonet S.r.l. rende disponibile ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti sul proprio sito internet all'indirizzo <https://www.teknonet.it/qualita-dei-servizi/>

Telefonia Fissa

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

1. *Tempo di fornitura dell'allacciamento 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: 11 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 24 giorni solari.

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

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 9 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 20 giorni.

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al 96 % 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: 1,9 %

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori: 0,25 %

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: 17 ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore.

La percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è stato minore del tempo massimo di riparazione contrattualmente previsto è pari a 93 %.

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 13 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 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.

Obiettivo:

- Tempo medio di risposta: 7 secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 90 %.

Risultato:

- Tempo medio di risposta: 5 secondi.



- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 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 1,5 %.

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 1,1 %.

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 0,9 %.

Servizi di Accesso ad Internet

Teknet S.r.l. 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.

Obiettivo:

Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 50 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 60 giorni solari.
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 98%



Risultato:

Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 45 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 60 giorni solari.
- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 50 giorni solari.
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 95%

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 realizzato utilizzando servizi Wholesale: Valore percentuale annuale inferiore o uguale a 2 %.

Risultato:

Servizi realizzati utilizzando servizi Wholesale: Valore percentuale annuale pari a 1,6 %.

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: 10 ore solari.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 12 ore solari.
- Tempo medio di riparazione: inferiore a 13 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: 9 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Tempo medio di riparazione 12 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.

Obiettivo:

1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": 10 s

2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano:

- tempo medio di risposta delle chiamate entranti: 10 s
- percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 s: 90%

3) tempo totale di risposta dell'operatore umano:

- tempo medio di risposta delle chiamate entranti: 10 s
- percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 s: 90%

Risultato:

1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": 8 s

2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano:

- tempo medio di risposta delle chiamate entranti: 15 s
- percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 s: 95 %

3) tempo totale di risposta dell'operatore umano:

- tempo medio di risposta delle chiamate entranti: 8 s
- percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 s: 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 1 %.

Risultato:

Servizi di accesso a banda larga: Valore percentuale annuale pari a 0,9 %.

6. *Tasso di insuccesso trasmissione dei dati*: Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova

Obiettivo:

Servizi di accesso a banda larga: Valore percentuale annuale uguale a 2 %.

Risultato:

Servizi di accesso a banda larga: Valore percentuale annuale uguale a 1,5 %

