

RELAZIONE 2022

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

Lomazzo, 19 giugno 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), di accesso ad internet da postazione fissa (Delibera n. 131/06/CSP e relativa modifica con la Delibera n. 244/08/CSP), di call center per l'assistenza ai clienti (Delibera 79/09/CSP).

Aetherna S.r.l. rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo: <http://www.aetherna.com>

TELEFONIA FISSA

Aetherna 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: 33 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 45 giorni solari.

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 46 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 60 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: - 0,25 %

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: 19 ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 26 ore.

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 14 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 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.

Obiettivo:

- Tempo medio di risposta: 5 secondi
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 95%

Risultato:

- Tempo medio di risposta: 6 secondi.
- 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 1,5 %.

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

Aetherna 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.

A) ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET

Obiettivo:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 32 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 42 giorni solari.
- Tempo medio di fornitura servizi: 53 giorni solari.

Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 28 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 65 giorni solari.
- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 46,5 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 1,2%.

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: 15 ore solari.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 30 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: 8 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Tempo medio di riparazione 14 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. 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 pari al 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%.

SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (CALL CENTER)

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

1. *Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo*, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentar reclamo

Obiettivo:

Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo: 40 secondi

Risultato:

Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo: 39 secondi

2. *Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta*, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto

Obiettivo:

- a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 35 secondi
- b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 65%

Risultato

- a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 40 secondi
- b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 60 %

3. *Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza*

Obiettivo:

Percentuale: 22 %

Risultato:

Percentuale: 17,93 %