



Milano, 27/06/2014

Inviata a mezzo PEC a: agcom@cert.agcom.it;

Anticipata via e-mail a: direzionetutelaconsumatori@agcom.it

p.c.: d.dinapoli@agcom.it; s.delgrosso@agcom.it; f.flaviano@agcom.it; dvecqos@agcom.it;

**Spett.Le**

**Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni**

**Direzione tutela dei consumatori**

Centro Direzionale, Isola B5

Torre Francesco

80143 – NAPOLI

**Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi di telefonia vocale fissa (Rif. Delibera 254/04/CSP e s.m.i.) – NGI S.p.a.**

Spett.Le Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni,

in ottemperanza a quanto prescritto dalle Delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 254/04/CSP (Qualità e Carte dei Servizi di telefonia vocale fissa) e s.m.i., e n. 179/03/CSP (Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni) e s.m.i., NGI S.p.A. trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l’anno 2013. La medesima relazione viene pubblicata sul sito istituzionale [www.ngi.it](http://www.ngi.it), nella sezione dedicata alla qualità dei servizi internet unitamente alla carta dei servizi ed alle rilevazioni annuali e semestrali. Verrà data notizia ai Clienti, a riguardo della pubblicazione degli obiettivi e dei risultati raggiunti, nel ciclo di fatturazione.

Di seguito i dati relativi a ciascun indicatore.

**- Indicatore 1 – Tempo di fornitura allacciamento iniziale**

Tempo misurato in giorni solari che intercorrono tra il giorno in cui è stato ricevuto l’ordine valido, come previsto da contratto, ed il giorno in cui il servizio è stato realmente disponibile per l’uso da parte del richiedente il servizio.

In merito ai servizi diretti con proprie strutture, il valore previsto dalla carta dei servizi con il percentile di 95% è di 20 giorni mentre il percentile 99% è di 25 giorni, mentre la percentuale di allacciamenti eseguiti entro i tempi concordati è di 95%.

Di seguito i risultati raggiunti:

- Servizio diretto con proprie strutture:
  - Percentile 95%: 11,22 giorni.
  - Percentile 99%: 12,91 giorni.
  - Percentuale degli allacciamenti eseguiti entro la data concordata: 96,81%.

*Non vengono forniti servizi con strutture di altri operatori.*



#### - **Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento per linea di accesso**

Indicatore riferito al rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo. Il valore obiettivo previsto dalla carta dei servizi è un tasso di malfunzionamento di 3,50% per i servizi forniti con strutture proprie.

Seguono i risultati raggiunti:

- Servizio diretto con proprie strutture:

- Tasso di malfunzionamento: 3,28%.

*Non vengono forniti servizi con strutture di altri operatori.*

#### - **Indicatore 3 - Tempi di riparazione dei malfunzionamenti**

L'indicatore si riferisce al tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Il valore obiettivo previsto dalla carta dei servizi è un percentile 95% di 45 ore ed un percentile 80% di 75 ore mentre, la percentuale di riparazioni effettuate entro i termini contrattuali è di 95%. Seguono i risultati raggiunti:

- Servizio diretto con proprie strutture:

- Percentile 80%: 44,07 ore;
- Percentile 95%: 70,21 ore;
- Percentuale delle riparazioni completate entro il termine contrattuale: 99,45%.

*Non vengono forniti servizi con strutture di altri operatori.*

#### - **Indicatore 6 – Tempi di risposta dei servizi tramite operatore:**

Inteso quale 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. Vengono considerati esclusivamente i servizi per chiamate assistite/controllate dall'operatore a cui si accede tramite specifici codici di accesso. Il periodo nella definizione include il tempo di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica che precedono il colloquio con l'operatore. Non sono inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'operatore (per esempio il periodo di colloquio tra operatore e utente). I valori obiettivo previsti dalla carta dei servizi sono 40 secondi di tempo medio di risposta con una percentuale di chiamate con un tempo di risposta inferiore a 20 secondi pari a 50 %. Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi diretti ed indiretti:

- Tempo medio di risposta: 37,67 secondi;
- Chiamate con un tempo di risposta inferiore a 20 secondi: 49,51%.

#### - **Indicatore 8 – Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi**

Periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamate per fornire il servizio richiesto.

Servizio non fornito.



- **Indicatore 9 - Percentuale di telefonici pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio**

Percentuale di telefoni pubblici funzionanti rispetto a quelli in servizio.  
Servizio non fornito.

- **Indicatore 10 - Fatture contestate**

Percentuale delle 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. Il valore obiettivo previsto dalla carta dei servizi è inferiore a 0,65%. Di seguito il risultato raggiunto:

- (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che NON forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori:

- Percentuale di fatturazione per cui l'utente ha avanzato reclami: 0,62%.

*Viene fornito solo servizio di telefonia fissa.*

- **Indicatore 11 - Accuratezza della fatturazione**

L'indicatore indica la percentuale di fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura oggetto di contestazioni riconosciute fondate che 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. Il valore obiettivo previsto dalla carta dei servizi è inferiore a 1,25%. Segue il risultato raggiunto:

- Percentuale di reclami fondati: 1,23%.

- **Indicatore 12 - Tempo di fornitura della carrier pre selection**

Il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

Non viene fornito servizio CPS.

Nel rimanere a disposizione per ulteriori chiarimenti in merito, l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

**NGI S.p.A.**