

Spett.le Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2023 (Delibera 179/03/CSP e 131/06/CSP) per l'Operatore Atomo Networks s.r.l.

Spett.le Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni,  
in ottemperanza a quanto prescritto dalle Delibere in oggetto, Atomo Networks s.r.l. trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2023. La medesima relazione viene pubblicata sul sito istituzionale [www.atomonetworks.com](http://www.atomonetworks.com) nella sezione dedicata alla qualità dei servizi internet, unitamente alla Carta dei servizi ed alle rilevazioni annuali e semestrali.

A seguire i dati relativi a ciascun indicatore.

## 1 - Tempo di attivazione del servizio

L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è entro un tempo medio di 27 (ventisette) giorni per servizi a banda larga FTTC/FTTH/FWA.

Obiettivo raggiunto: 13gg

## 2 – Tasso di Malfunzionamento

L'indicatore si riferisce al rapporto tra il numero delle segnalazioni di malfunzionamenti effettivi eseguite dai clienti e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile. L'obiettivo perseguito, definito nella Carta dei Servizi, è un tasso di malfunzionamento inferiore al 3,95 % per i servizi forniti con strutture proprie e utilizzando servizi wholesale. Il calcolo del tasso è ottenuto come rapporto del totale guasti nel periodo di dodici mesi sulla media del numero di linee attive in un mese.

Seguono i risultati raggiunti.

- Servizio realizzato con proprie strutture (Wireless, FTTH,FWA)  
Tasso di malfunzionamento: 3.4 %.
- Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale (FTTC/FTTH)  
Tasso di malfunzionamento: 1.6 %.

### 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

L'indicatore si riferisce al tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la sua eliminazione.

L'obiettivo perseguito, definito nella Carta dei Servizi, per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet, a meno di ritardi dipendenti dall'utente, è inferiore a 147 ore.

Seguono i risultati raggiunti.

- Servizio realizzato con proprie strutture (Wireless, FTTH,FWA)

Tempo di riparazione malfunzionamento: 48 ore

- Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale (FTTC/FTTH)

Tasso di malfunzionamento: 70 ore.

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

L'indicatore si riferisce al tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano", al tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano, al tempo totale di risposta dell'operatore umano.

Gli obiettivi prefissati per tali indicatori, per le chiamate andate a buon fine, sono rispettivamente 36 secondi, 59 secondi e 116 secondi.

Seguono i risultati raggiunti.

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": 23.2 secondi;
- Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano: 42 secondi;
- Tempo totale di risposta dell'operatore umano: 24.3 secondi.

## 5 – Addebiti contestati

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. L'obiettivo prefissato nella Carta dei Servizi è 3%  
Seguono i risultati raggiunti.

Percentuale di fatture per cui l'utente di servizi di accesso a internet a banda larga e ultra-larga ha reclamato: 0,55 %.

Restando a disposizione per qualsivoglia chiarimento.

Atomo Networks s.r.l.