

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

Inviata tramite PEC a: agcom@cert.agcom.it

Spett. Le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni Direzione tutela dei consumatori

Centro Direzionale, Isola B5 Torre Francesco

80143 – NAPOLI

BORGETTO, 28/6/24

Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi di telefonia vocale fissa (Rif. Delibera 254/04/CSP e s.m.i.) per ATOMO NETWORKS S.R.L.

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., 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 www.atomonetworks.com nella sezione dedicata alla qualità dei servizi internet unitamente alla carta dei servizi ed alle rilevazioni annuali e semestrali. Verrà data notizia ai Clienti, al 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. L'obiettivo perseguito è di 20 giorni solari con percentile del 95% e di 25 giorni solari con percentile del 99%, con una percentuale di allacciamenti eseguiti entro il termine previsto da contratto pari al 95%.

Di seguito i risultati raggiunti:

- Servizio diretto con strutture di altri operatori:
 - Percentile 95%: 14 giorni.
 - Percentile 99%: 17 giorni.
- Percentuale degli allacciamenti eseguiti entro la data concordata: 97.5%

- **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% per i servizi forniti con strutture di altri operatori.

Seguono i risultati raggiunti:

- Servizio diretto con strutture di altri operatori:

- Tasso di malfunzionamento: 1.2%.

- 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% pari a 24 ore ed un percentile 80% di 45 ore mentre, la percentuale di riparazioni effettuate entro i termini contrattuali è di 95%. Seguono i risultati raggiunti:

- Servizio diretto con strutture di altro operatore:

- Percentile 80%: 44 ore;
- Percentile 95%: 23 ore;
- Percentuale delle riparazioni completate entro il termine contrattuale: 95%.

- 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. 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 30 secondi di tempo medio di risposta con una percentuale di chiamate con un tempo di risposta inferiore a 20 secondi pari a 70%. Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi diretti ed indiretti:

- Tempo medio di risposta: 24.3 secondi;
- Chiamate con un tempo di risposta inferiore a 20 secondi: 75%.

- Indicatore 10 - Fatture contestate

Percentuale delle fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. Il valore obiettivo previsto dalla carta dei servizi è inferiore a 1%. Di seguito il risultato raggiunto:

- Percentuale di fatturazione per cui l'utente ha avanzato reclami: 0,22%.

Viene fornito solo servizio di telefonia fissa in reseller.

- 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. Il valore obiettivo previsto dalla carta dei servizi è inferiore a 1%. Segue il risultato raggiunto:

- Percentuale di reclami fondati: 0,33%.

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

ATOMO NETWORKS S.R.L.