

AG/2019/0002

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei consumatori
Centro Direzionale - Isola B5
Palazzo Torre Francesco
80143 - NAPOLI

Milano, 28 giugno 2019

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 2018

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 2018 ai sensi del 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).

TWT rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo : <https://www.twt.it/carta-dei-servizi/indicatori-di-qualita/> .

Telefonia Fissa

TWT, nell'erogazione dei propri servizi, si avvale in regime Wholesale di servizi di altri operatori autorizzati.

I. 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: 15 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 20 giorni solari

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- 3 giorni solari al 95° percentile
- 15 giorni solari al 99° percentile

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto (45 giorni) è pari al 93% dei casi.

TWT S.p.A.

Sede amministrativa e operativa:
Viale Edoardo Jenner 33 - 20159 Milano (Italy)
Ph. +39 02 89.089.1
Fax +39 02 89.089.211

Sede legale:
Via A. Sangiorgio 12 - 20145 Milano (Italy)
C.F. - PIVA I 1422580156
Cap Soc. iv. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

Servizio clienti 800.192.800
e-mail: info@twt.it
PEC: twt@pec.twt.it
sito internet: www.twt.it



0063

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:

- 5%

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- 0,33%

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: 40 ore

- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 60 ore

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- 8 ore all'80° percentile

- 12 ore al 95° percentile

- La percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è stato minore del tempo massimo di riparazione contrattualmente previsto (72 ore solari) 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.

Il tempo medio di risposta è pari a 6 secondi.

La percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi è 96%.

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%

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 2,3%.

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%

TWT S.p.A.

Sede amministrativa e operativa:

Viale Edoardo Jenner 33 - 20159 Milano (Italy)

Ph. +39 02 89.089.1

Fax +39 02 89.089.211

Sede legale:

Via A. Sangiorgio 12 - 20145 Milano (Italy)

C.F. - PIVA 11422580156

Cap Soc. iv. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

Servizio clienti 800.192.800

e-mail: info@twi.it

PEC: twi@pec.twi.it

sito internet: www.twi.it



Servizi di Accesso ad Internet

TWT 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 su linea telefonica di Telecom Italia già attiva.

Obiettivo:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 40 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 80 giorni solari
- Tempo medio di fornitura servizi: 35 giorni

Risultato:

- 4 giorni solari al 95° percentile
- 5 giorni solari al 99° percentile
- Tempo medio di fornitura servizi 15 giorni

b) Attivazione del servizio di accesso ad Internet su linea di nuova fornitura.

Obiettivo:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 55 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 120 giorni solari
- Tempo medio di fornitura servizi 30 giorni

Risultato:

I dati non sono riportati in quanto numericamente non significativi.

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 5%

Risultato:

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale:

Valore percentuale annuale pari a 0,31%

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: 40 ore solari
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 60 ore solari
- Tempo medio di riparazione inferiore a 30 ore solari

Risultato:

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale:

- 8 ore solari all'80° percentile
- 12 ore solari all'95° percentile
- Tempo medio di riparazione 13 ore solari

4. Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti: l'indicatore misura l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore 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.

Il tempo medio di risposta è pari a 8 secondi.

La percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi è 96%.

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 1,6%

Nel restare a disposizione per eventuali chiarimenti, si porgono cordiali saluti.

TWT S.p.A.
Ufficio Legale e Regulatorio

TWT S.p.A.

Sede amministrativa e operativa:

Viale Edoardo Jenner 33 - 20159 Milano (Italy)

Ph. +39 02 89.089.1

Fax +39 02 89.089.211

Sede legale:

Via A. Sangiorgio 12 - 20145 Milano (Italy)

C.F. - P.IVA 11422580156

Cap Soc. iv. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

Servizio clienti 800.192.800

e-mail: info@twl.it

PEC: twl@pec.twl.it

sito internet: www.twl.it

