

AG/2020/0001

**Spett.le**

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei consumatori

**Centro Direzionale - Isola B5**

**Palazzo Torre Francesco**

**80143 - NAPOLI**

Milano, 29 giugno 2020

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo : [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

(e p.c. via e-mail all'indirizzo [direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it))

**OGGETTO: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2019**

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:**

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

**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. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

Servizio clienti 800.192.800  
e-mail: [info@twt.it](mailto:info@twt.it)  
PEC: [twt@pec.twt.it](mailto:twt@pec.twt.it)  
sito internet: [www.twt.it](http://www.twt.it)



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

- 5%

**Risultato:**

**Servizio diretto con strutture di altri Operatori:**

- 0,28%

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:**

- 10 ore all'80° percentile

- 14 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 93%.

**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. I1422580156  
Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

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



**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 1,7%.

**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 1%

**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. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

Servizio clienti 800.192.800  
e-mail: [info@twit.it](mailto:info@twit.it)  
PEC: [twit@pec.twit.it](mailto:twit@pec.twit.it)  
sito internet: [www.twit.it](http://www.twit.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:**

- 5 giorni solari al 95° percentile
- 9 giorni solari al 99° percentile
- Tempo medio di fornitura servizi 7 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 0,28%

**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

**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. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

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



- 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 5 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 1,05%

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. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

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

