



Roma, 30 giugno 2017  
prot. 113 DIR/2017

Via PEC all'indirizzo  
agcom@cert.agcom.it  
e via email all'indirizzo  
direzionetutelaconsumatori@agcom.it

Spett.le  
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni  
Direzione Tutela Consumatori  
Centro Direzionale  
Isola B5 Torre Francesco  
80143 Napoli (NA)

**Oggetto:** Relazione annuale sulla QoS per l'anno 2016 ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP, 254/04/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP e s.m.i .

Spett.le Autorità,

la società scrivente, in ottemperanza a quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, trasmette la presente relazione relativa agli obiettivi di qualità ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2016.

La medesima relazione è pubblicata all'interno del portale web alla pagina <http://www.mclink.it/chi-siamo/note-legali/qualita-e-carta-dei-servizi> raggiungibile direttamente tramite il *link* "Qualità e Carta dei Servizi" pubblicato a piè di tutte le pagine del sito.

I dati relativi a ciascun indicatore sono disponibili sulle apposte tabelle suddivise nei previsti due semestri e nel resoconto annuale. Le tabelle sono disponibili nella stessa pagina ove è pubblicata la presente relazione.

### **Riepilogo indicatori di QoS di accesso a Internet da postazione fissa (del. 131/06/CSP e s.m.i.)**

#### **Indicatore 1 – Tempo di attivazione del servizio**

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui il cliente ha formalmente richiesto il servizio con la sottoscrizione del contratto e il giorno in cui il servizio è entrato in esercizio rendendosi disponibile al richiedente.

Per servizi a larga banda xDSL il valore massimo previsto dalla Carta dei Servizi è di 60 giorni.

Nell'anno 2016 i tempi medi di attivazione del servizio di accesso a larga banda e la percentuale di attivazioni entro il tempo previsto sono risultati:



- Per ordini di attivazione su linee telefoniche già attive: 10,8 giorni solari e 100%
- Per ordini di attivazione su linea non attiva: 12,1 giorni solari e 98,1%

### **Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento**

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo annuale di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo

Il tasso di malfunzionamento su base annuale nel 2016 è stato del:

- 13,3% per il servizio realizzato tramite infrastrutture proprie o Unbundling
- 35% per il servizio realizzato tramite servizi wholesale.

La carta dei servizi in vigore nel 2016 prevedeva come obiettivo per il Tasso di malfunzionamento un valore inferiore al 4% su base mensile.

### **Indicatore 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità.

Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è pari a due giorni lavorativi dalla presa in carico del guasto.

Il tempo medio di riparazione è stato:

- per Servizi a Larga Banda realizzati utilizzando infrastrutture proprie o Unbundling: 60,5 ore (comprese quelle non lavorative); per Servizi a Larga Banda realizzati utilizzando servizi xDSL di tipo Wholesale 36,9 ore (comprese quelle non lavorative)

La percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti entro il termine contrattualmente previsto è stata:

- per Servizi a Larga Banda realizzati utilizzando infrastrutture proprie o Unbundling 88,8%
- per Servizi a Larga Banda realizzati utilizzando servizi xDSL di tipo Wholesale 93,7%

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

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla selezione "operatore umano": 44 secondi
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 28 secondi;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo è inferiore a 20 secondi: 81,2%

### **Indicatore 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.

Per tale indicatore il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è: inferiore allo 0,5%.

La percentuale di addebiti contestati nell'anno 2016 per i servizi a banda larga è <0,08%

## **Indicatori di qualità ex delibera 244/08/CSP**

In relazione alla delibera 244/08/CSP la società scrivente pubblica i dati semestrali e annuali relativi a Velocità di trasmissione dati, Tasso di insuccesso nella trasmissione dati e Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione così come rilevati dalla Fondazione Ugo Bordoni in modalità “server oriented”. A causa delle nuove modalità di misura adottate nel secondo semestre 2016 tali dati non possono essere consuntivati a livello annuale.

### **Riepilogo Indicatori di QoS di telefonia vocale fissa (delibera n.254/04/CSP e s.m.i.)**

#### **Indicatore 1 – Tempo di fornitura dell’allacciamento iniziale**

Periodo che intercorre tra la formale richiesta del servizio da parte del cliente e il giorno della sua effettiva attivazione. Per l’attivazione dei servizi diretti di telefonia vocale fissa tramite strutture di altri operatori, la Carta dei Servizi prevede un tempo di 60 gg per l’attivazione del 95% degli ordini e di 90 gg per l’attivazione del 99% degli ordini.

La fornitura del servizio nel 2016 è stata completata:

- nel 95% dei casi entro 34,8 giorni
- nel 99% dei casi entro 78 giorni
- nel 98,1% dei casi entro il termine contrattualmente previsto

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

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee attive, rilevato su base mensile, nel periodo di riferimento.

L’obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi nel 2016 è inferiore al 25% su base annua.

Il tasso di malfunzionamento è risultato:

##### **Servizio diretto con strutture di altri operatori**

- 24,2% su base annuale

##### **Servizio indiretto in modalità CPS**

- 0,05%

#### **Indicatore 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la sua eliminazione.

**Per il servizio diretto con strutture di altri operatori**, l’obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è inferiore a 48 ore nell’80% dei casi e a 72 ore nel 95% dei casi.

Il tempo di riparazione dei malfunzionamenti è risultato:

- 72,5 ore nell’80% dei casi
- 156,5 ore nel 95% dei casi
- con il 91,3% dei guasti risolti entro il termine contrattualmente previsto

##### **Per il servizio indiretto in modalità CPS**

- A causa di persistenti anomalie dei sistemi dell’operatore di accesso, la risoluzione dell’unico guasto CPS segnalato nel periodo di osservazione ha richiesto circa 20 gg.

**Indicatore 7 – Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore**

- Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore”: 44 secondi
- Tempo medio di risposta: 28 secondi;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 81,2%

**Indicatore 10 – Fatture contestate**

La percentuale di fatture contestate è inferiore allo 0,09%

**Indicatore 11 – Accuratezza della fatturazione**

La percentuale di fatture contestate che sono risultate errate è inferiore allo 0,04%

**Indicatore 12 – Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection**

Nel 2016 non registrano nuove attivazioni di Carrier Pre Selection

**Riepilogo indicatori di QoS dei servizi telefonici di contatto - call center - (delibera n.79/09/CSP e s.m.i. )**

---

- 1 -Tempo minimo di navigazione per accedere alla “operatore umano”:44 secondi
- Indicatore 2a - Tempo medio di risposta dell’operatore umano:28 secondi;
- Indicatore 2b - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo è inferiore a 20 secondi: 81,2%
- Indicatore 3 – Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l’utente abbia la necessità di effettuare una seconda chiamata al numero di assistenza:78,1%.

Si rimane a disposizione per fornire eventuali chiarimenti

Distinti saluti

**MC-link S.p.A.**  
Il Presidente