

Rivoli, 26 giugno 2019

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

Inviata via PEC all'indirizzo agcom@cert.agcom.it
Anticipata via email all'indirizzo direzionetutelaconsumatori@agcom.it

Oggetto: Relazione annuale sulla qualità dei servizi per l'anno 2018 (Rif. Delibere 179/03/CSP, 254/04/CSP, 154/12/CONS, 131/06/CSP, 79/09/CSP)

In ottemperanza a quanto prescritto dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni di cui in oggetto, Netvalue S.r.l. trasmette in allegato la Relazione per l'anno 2018 relativa agli standard di qualità obbligatori con i risultati raggiunti.

La Relazione è pubblicata sul sito aziendale www.netvalue.eu e precisamente alla pagina <https://www.netvalue.eu/chi-siamo.php#qualitaservizi> ; i resoconti semestrali ed annuali sono disponibili nella stessa pagina dove viene pubblicata la relazione.

Cogliamo l'occasione per porgere distinti saluti.

L'amministratore unico

P. Donetti



Relazione annuale 2018 ex art. 10, comma 1, lett. b delibera AGCOM 179/03/CSP

Netvalue opera come reseller e nell'erogazione dei servizi si avvale dell'infrastruttura e dei servizi wholesale di operatori terzi regolarmente autorizzati. Di seguito vengono presentati gli indicatori di qualità ed i risultati raggiunti verso gli obiettivi prefissati.

1) TELEFONIA VOCALE FISSA (delibera n. 254/04/CSP)

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale: 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.

Servizio diretto con strutture di altri operatori
Percentile 95% del tempo di fornitura

Obiettivo 80 giorni solari

Risultato: 51 giorni solari

Percentile 99% del tempo di fornitura

Obiettivo: 100 giorni solari

Risultato: 59 giorni solari

Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (90 giorni solari)

Obiettivo: 97%

Risultato: 100%

Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: 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.

Servizi diretti forniti con strutture di altri operatori

Obiettivo: 5%

Risultato: 6%

servizi indiretti in modalità CPS

Obiettivo: 0,5%

Risultato: 0,0%

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Servizio diretto con strutture di altri operatori
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Obiettivo: 55 ore solari

Risultato: 54 ore solari

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Obiettivo: 90 ore solari

Risultato: 120 ore solari

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 ore solari)

Obiettivo: 96%

Risultato: 92%

Servizio indiretto in CPS

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Obiettivo: 24 ore solari

Risultato: N.A.

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Obiettivo: 40 ore solari

Risultato: N.A.

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 ore solari)

Obiettivo: 96%

Risultato: N.A.

Tempi di risposta dei servizi tramite operatore: 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 di assistenza viene prestato dalla struttura tecnica senza tempi di attesa

Fatture contestate: 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.

Obiettivo: 3%

Risultato: 0,95%

Accuratezza della fatturazione: percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che 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: 2%

Risultato: 0,61%

Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection: tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso

Percentile 95% del tempo di fornitura

Obiettivo 20 giorni solari

Risultato: N.A.

Percentile 99% del tempo di fornitura

Obiettivo 40 giorni solari

Risultato: N.A.

2) TELEFONIA VOCALE MOBILE (delibera n. 154/12/CONS)

Tempo di rinnovo del credito: Tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente.

Percentile 95% del tempo di ricarica

Obiettivo 1 minuto

Risultato: 1 minuto

Reclami sugli addebiti:

Servizio post-pagato

Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo

N.A.

Servizio pre-pagato

Rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione

Obiettivo: 3%

Risultato: 0,82%

Accuratezza della fatturazione: Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che 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.

Servizio post-pagato

N.A.

Tempo di attivazione del servizio voce: Tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Percentile 95% del tempo di fornitura

Obiettivo 12 ore solari

Risultato: 3,6 ore solari

Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (24 ore solari)

Obiettivo: 97%

Risultato: 99%

Accessibilità al servizio voce

Probabilità di mantenimento della connessione voce

Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS

Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo:

Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su reti GSM

Per quanto riguarda gli indicatori suddetti si precisa che Netvalue non possiede alcuna infrastruttura di rete e che è ospitata presso l'operatore di rete Wind Tre al quale si rimanda per i relativi risultati pubblicati.

3) ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (delibera n. 131/06/CSP)

Tempo di attivazione del servizio: 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.

Ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet

Percentile 95% del tempo di fornitura

Obiettivo 80 giorni solari

Risultato: 43 giorni solari

Percentile 99% del tempo di fornitura

Obiettivo: 100 giorni solari

Risultato: 45 giorni solari

Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (90 giorni solari)

Obiettivo: 97%

Risultato: 100%

Tempo medio di fornitura

Obiettivo: 45 giorni solari

Risultato: 30 giorni solari

Tasso di malfunzionamento: 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 a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Servizi forniti utilizzando servizi wholesale

Obiettivo: 5%

Risultato: 5,0%

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Servizi forniti utilizzando servizi wholesale

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Obiettivo: 55 ore solari

Risultato: 50 ore solari

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Obiettivo: 90 ore solari

Risultato: 95 ore solari

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 ore solari)

Obiettivo: 96%

Risultato: 96%

Tempo medio di riparazione

Obiettivo: 36 ore solari

Risultato: 29,8 ore solari

Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti

Il servizio di assistenza viene prestato dalla struttura tecnica senza tempi di attesa

Addebiti contestati: 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.

Servizi di accesso a Internet a banda larga

Obiettivo: 3%

Risultato: 0,63%

4) SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO (delibera n. 79/09/CSP)

1) **"Tempo di navigazione"**: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo

Il servizio di assistenza viene prestato dalla struttura tecnica senza tempi di attesa

2) **"Tempo di attesa"**: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione

Il servizio di assistenza viene prestato dalla struttura tecnica senza tempi di attesa

3) **"Tasso di risoluzione dei reclami"**: percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti

Percentuale

Obiettivo: 85%

Risultato: 100%
