

Spett.le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela Consumatori
Centro Direzionale
Isola B5 Torre Francesco
80143 Napoli (NA)
ITALIA
Email: dirtutelaconsumatori@agcom.it

Email: dvecqos@agcom.it

PEC: agcom@cert.agcom.it

Latina, 26 giugno 2017

Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2016 (Rif. Delibere 131/06/CSP, 244/08/CSP, 254/04/CSP, 79/09/CSP)
ISP: Panservice s.a.s. di F. Cuseo & C.

Spett.le Autorità,

in ottemperanza a quanto prescritto dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 131/06/CSP (**Qualità e Carte dei Servizi di accesso a internet da postazione fissa**), 254/04/CSP (**Qualità e Carte dei Servizi di telefonia vocale fissa**), 79/09/CSP (**Qualità e Carte dei Servizi telefonici di contatto**) e n. 179/03/CSP (**Direttiva Generale in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni**), Panservice trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2016.

La medesima relazione viene pubblicata sul sito web www.panservice.it, nella sezione dedicata alla Carta dei Servizi (http://www.panservice.it/site/areaclienti/documentazione/doc_cds.php) unitamente alla Carta dei Servizi ed alle rilevazioni annuali e semestrali.

Una tabella riepilogativa degli obiettivi e dei relativi risultati raggiunti verrà trasmessa ai Clienti nella prima fatturazione utile.

Seguono i dati relativi a ciascun indicatore per ciascun ambito di servizio.

Servizi di ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Indicatore 1 – Tempo attivazione del servizio

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato un ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è un tempo medio di **25 giorni per servizi a larga banda xDSL** e di **10 giorni per servizi a larga banda wireless**. Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi a Larga Banda xDSL di tipo Wholesale / Shared Access (proprie strutture)
Tempo medio: 18,56 giorni solari – 88,89% di attivazioni entro i tempi previsti;
- Servizi a Larga Banda xDSL di tipo ULL (proprie strutture)
Tempo medio: 18,18 giorni solari – 81,82 di attivazioni entro i tempi previsti;
- Servizi a Larga Banda wireless WiFi/Hiperlan
Tempo medio: 5,27 giorni solari – 91,43% di attivazioni entro i tempi previsti;
- Servizi a Larga Banda Ethernet
Tempo medio: 3,00 giorni solari – 100,00% di attivazioni entro i tempi previsti.

Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento

L'indicatore si riferisce 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 a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è un **tasso di malfunzionamento inferiore al 5%** (inferiore al 10% per servizi basati su ULL, inferiore al 20% per servizi bitstream e inferiore al 10% per servizi a larga banda wireless). Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi a Larga Banda xDSL di tipo ULL/Shared Access (proprie strutture)
Tasso di malfunzionamento: 12,24%;
- Servizi a Larga Banda xDSL di tipo wholesale
Tasso di malfunzionamento: 21,17%;
- Servizi a Larga Banda wireless WiFi/Hiperlan
Tasso di malfunzionamento: 16,08%;
- Servizi a Larga Banda Ethernet
Tasso di malfunzionamento: 1,44%;

Il calcolo del tasso è ottenuto come rapporto del totale guasti nel periodo di dodici mesi sulla media del numero di linee attive in un mese.

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 inferiore a

120 ore (24 ore per servizi Ethernet) per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente e a meno di ritardi dipendenti dall'utente. Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi a Larga Banda xDSL di tipo ULL/Shared Access (proprie strutture)
Tempo medio di riparazione: 151,58 ore;
- Servizi a Larga Banda xDSL di tipo wholesale
Tempo medio di riparazione: 103,75 ore;
- Servizi a Larga Banda wireless WiFi/Hiperlan
Tempo medio di riparazione: 116,37 ore;
- Servizi a Larga Banda wireless Ethernet
Tempo medio di riparazione: 64 ore;

Nei valori sono conteggiati i guasti di pertinenza della rete Panservice, mentre non fanno parte del calcolo i guasti risolti immediatamente, e quindi entro SLA, all'atto della segnalazione del cliente (es. reset apparati).

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

L'indicatore si riferisce a (i) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano", (ii) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano, (iii) tempo totale di risposta dell'operatore umano. Per tali indicatori i valori obiettivi previsti dalla Carta dei Servizi sono pari, per le chiamate andate a buon fine, a: (i) **60 secondi**, (ii) **62 secondi**, (iii) **122 secondi**, con almeno il **52%** di chiamate con risposta entro i 20 secondi. Seguono i risultati raggiunti:

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": 26,00 secondi;
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 28,95 secondi;
- Tempo totale di risposta dell'operatore umano: 54,95 secondi;
- Percentuale di chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 secondi: 61,97%

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 al 2%**. Segue il risultato raggiunto:

- Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 1%

(continua alla pagina successiva)

Servizi di FONIA VOCALE

Indicatore 1 – Tempo di fornitura allacciamento iniziale

L'indicatore si riferisce al 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. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è un percentile 95% di **60 giorni** ed un percentile 99% di **75 giorni per servizi con strutture di altri operatori** (es. ULL) con il **90%** degli ordini completati entro il termine massimo contrattuale di 30 giorni. Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi con strutture proprie:
 - Servizio non fornito
- Servizi con strutture di altri operatori (es. ULL):
 - Percentile 95%: 53 giorni;
 - Percentile 99%: 53 giorni;
 - 93,75% di attivazioni entro i tempi previsti;

Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

L'indicatore si riferisce rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione ed 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 del **13% con strutture di altri operatori** (es. ULL) e del **10%** tramite CPS. Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi con strutture proprie:
 - Servizio non fornito
- Servizi con strutture di altri operatori (es. ULL):
 - Tasso di malfunzionamento: 15,46%
- Tramite CPS:
 - Servizio non fornito
- Tramite CS:
 - Servizio non fornito

Il valore è nullo in quanto non si sono verificati guasti nel periodo di riferimento per l'esiguo numero di clienti serviti (servizio recentemente avviato).

Indicatore 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

L'indicatore si riferisce al tempo trascorso fra 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% di **192 ore** ed un percentile 80% di **120 ore per servizi con strutture di altri operatori** (es. ULL) con l'**80%** delle riparazioni completate entro il termine massimo contrattuale di 168 ore. I valori previsti per la CPS (anche se attualmente non fornita) sono un percentile 95% di **47 ore** ed un percentile 80% di **115 ore per servizi con strutture di altri operatori** (es. ULL) con il **92%** delle riparazioni completate entro il termine massimo contrattuale di 168 ore. Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi con strutture proprie:
 - Servizio non fornito
- Servizi con strutture di altri operatori (es. ULL):
 - Riparazioni completate entro il termine massimo: 63,64%
- Tramite CPS:
 - Servizio non fornito

Indicatore 6 – Tempo di risposta dei servizi tramite operatore

Servizio non fornito.

Indicatore 7 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

L'indicatore si riferisce all'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto, con rilevazione censuaria. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è un tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" inferiore a **60 s**, un tempo medio di risposta alle chiamate entranti inferiore a **62 s**, e una percentuale di chiamate entranti con risposta entro 20 secondi superiore al **52%**. Seguono i risultati raggiunti:

- Tempo minimo di navigazione sui IVR: 26,00 s
- Tempo medio di risposta: 28,95 s
- Percentuale di chiamate con risposta entro 20 s: 61,97%

Indicatore 10 – Fatture contestate

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 nello stesso periodo. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è inferiore al **2%**. Seguono i risultati raggiunti:

- Percentuale di fatture con reclamo: 1%

Indicatore 11 – Accuratezza della fatturazione

L'indicatore si riferisce alla 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. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è inferiore all' **1%**. Seguono i risultati raggiunti:

- Percentuale di reclami fondati: 0%

(continua alla pagina successiva)

Servizi TELEFONICI DI CONTATTO

Indicatore 1 – Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo. La Carta dei Servizi prevede un obiettivo per la media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo inferiore a **60s**. Seguono i risultati raggiunti:

- Valore medio rilevato: 26,00 s

Indicatore 2 – Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto. La Carta dei Servizi prevede un obiettivo per il tempo medio di risposta inferiore a **62 s** e una percentuale di chiamate in cui il tempo è inferiore a 20 secondi maggiore del **52,00%**. Seguono i risultati raggiunti:

- a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 28,95 s
- b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 61,97%

Indicatore 3 – Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza. La Carta dei Servizi prevede una percentuale superiore all'**85,00%**. Seguono i risultati raggiunti:

- Percentuale di reclami risolti senza solleciti: 75,00%

–

Si rimane a disposizione per fornire eventuali chiarimenti

Distinti saluti.

Panservice s.a.s. di F. Cuseo & C.