

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

Fasano, 29 giugno 2022

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 2021

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 2021 ai sensi dell'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).

Dodonet S.r.l. rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo: <https://www.dodonet.it/qualita-servizi/>

Telefonia Fissa

Dodonet S.r.l. nell'erogazione dei propri servizi, si avvale in regime Wholesale di servizi di altri operatori autorizzati.

1. *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:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 17 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 22 giorni solari.

Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 9 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 21 giorni solari.

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al 95 % 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:

- 1%

Risultato:

- 0,25 %

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:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 26 ore.

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 14 ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 14 ore.
- 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.

Obiettivo:

- Tempo medio di risposta: 7 secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 90%.

Risultato:

- Tempo medio di risposta: 5 secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 95%.

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 1,5 %.

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 1,1%.

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%.

Servizi di Accesso ad Internet

Dodonet S.r.l. nell'erogazione dei propri servizi si avvale in regime Wholesale anche 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) **Ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.**

Obiettivo:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 17 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 23 giorni solari.

Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 12 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 14 giorni solari.

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al 98 % dei casi.

b) **ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva**

Obiettivo:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 18 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 25 giorni solari.

Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 14 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 19 giorni solari.

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al 94 % dei casi.

c) **Per i servizi di accesso a banda larga Wireless**

Obiettivo:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 50 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 80 giorni solari.

Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 40 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 70 giorni solari.

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al 99,3 % 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.

a) **servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling**

Obiettivo:

- 2,5 %

Risultato:

- 2 %

b) **servizio realizzato utilizzando servizi wholesale**

Obiettivo:

- 2,1 %

Risultato:

- 1,2 %

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.

a) **Servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie**

Obiettivo:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 28 ore.

- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 66 ore.

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 25 ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 60 ore.
- 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%.

b) Servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale

Obiettivo:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 15 ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 30 ore.

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 8 ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 8 ore.
- 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 98%

4. 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 95%.

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 0,9%.