

Spett.le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione tutela dei consumatori

Centro Direzionale, Isola B5
Torre Francescoi

80143 NAPOLI

Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2019 (Rif. Delibera 131/06/CSP e s.m.i.) per l'ISP Micso s.r.l.

Spett.le Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni,

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) e s.m.i. e n. 179/03/CSP (Direttiva Generale in materia di Qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni) e s.m.i., Micso s.r.l. trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2019. La medesima relazione viene pubblicata sul sito istituzionale www.wadsl.it, nella sezione dedicata alla qualità dei servizi internet unitamente alla carta dei servizi ed alle rilevazioni annuali e semestrali. Verrà data notizia ai Clienti, a riguardo della pubblicazione degli obiettivi e dei relativi risultati raggiunti, nel ciclo di fatturazione.

Di seguito i dati relativi a ciascun indicatore.

- *Indicatore 1 – Tempo di attivazione del servizio*

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato un ordine valido all'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 18 giorni per i servizi per servizi a larga banda wireless.

- Servizi a Larga Banda wireless
 - Tempo medio: 18 giorni

- *Indicatore 2 – Tassi 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 annuale, nel medesimo periodo. Il valore obiettivo previsto dalla carta dei servizi è un tasso di malfunzionamento inferiore al 4,95%.

- Servizio realizzato con strutture proprie o unbundling (wireless, specificamente)
 - Tasso di malfunzionamento: 4,95%

- *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 o inferiore a 24 ore per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del cliente e a meno di ritardi dipendenti dall'utente.

- Servizio realizzato con strutture proprie o unbundling (wireless, specificamente)
 - Tempo medio di riparazione: 24 h
- *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) 35 secondi; (II) 6,5 secondi; (III) 50 secondi.

- (I): 35 s
- (II): 6,5 s
- (III): 50 s
- *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 3%

 - Percentuale di fatture per cui l'utente di accesso a banda larga ha reclamato: 3%

Nel rimanere a disposizione per ulteriori chiarimenti in merito, l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Micso srl