

Spett.le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

Centro Direzionale

Isola B5 Torre Francesco

80143 Napoli (NA)

direzionetutelaconsumatori@agcom.it

Oggetto: Relazione annuale sulla QoS per l'anno 2019 ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con le delibere n.131/06/CSP, 254/04/CSP, 79/09/CSP e s.m.i .

La società scrivente, in ottemperanza a quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ha pubblicato la presente relazione relativa agli obiettivi di qualità ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2019.

La relazione è pubblicata all'interno del portale web alla pagina <https://www.estra.it/> nella sezione dedicata alla "Qualità e Carte Servizi".

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 pagina "Qualità e Carte Servizi" <https://www.estra.it/aiuto/qualita-e-carte-servizi/263>

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.

Nell'anno 2019 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 prima attivazione su servizio di accesso a banda larga diretto: 27,52 giorni solari e 92,90 %;
- Per servizi di accesso a banda larga Wireless: 29,66 giorni solari e 100,00%.

Indicatore 2 – 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.

Il tasso di malfunzionamento su base annuale nel 2019 è stato del:

- 16,70 % per il servizio realizzato tramite infrastrutture proprie;

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

- La percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti entro il termine contrattualmente previsto è stata: 90,00% ;
- per i servizi a Larga Banda realizzati utilizzando infrastrutture proprie - tempo medio di riparazione (comprese ore non lavorative): 34,84 ore .

Estracom S.p.A.

Capitale Sociale € 7.011.559,00 i.v. - Numero di iscrizione al Registro Imprese di Prato (PO), P.IVA e C.F. 01875880971 - R.E.A. 478969
www.estracom.it - estracom@estracom.it - estracom@cert.estracom.it

Sede legale

Via U. Panziera, 16 - 59100 Prato
Tel. 0574 872
Fax 0574 872511

Sede operativa

Via di Grignano, 27 - 59100 Prato
Tel. 0574 872
Fax 0574 872910

Società soggetta ad attività di direzione
e coordinamento da parte di
E.S.T.R.A. S.p.A. Energia Servizi Territorio Ambiente

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

- Tempo minimo di navigazione per accedere "all'operatore umano": 28 secondi ;
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 36 secondi ;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo è inferiore a 20 secondi: 72% .

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.

La percentuale di addebiti contestati nell'anno 2019 è stata:

- per i servizi a banda larga: 0,88 % .

Indicatori di qualità ex delibera 244/08/CSP

In relazione alla delibera 244/08/CSP la società scrivente pubblica nella proprio sito web alla pagina <https://www.estra.it/aiuto/qualita-e-carte-servizi/263> i dati relativi alla Velocità di trasmissione dati, Tasso di insuccesso nella trasmissione dati e Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione, inerenti le prestazioni di base offerte dalla scrivente agli utenti finali con il servizio di accesso a internet da rete fissa - Allegati 5 (ex 6) della Delibera AGCOM 244/08/CSP e s.m.i. .

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 fornitura del servizio nel 2019 è stata completata:

- nel 95% dei casi entro 84 giorni ;
- nel 99% dei casi entro 115 giorni ;
- tempo di allacciamento contrattualmente previsto: 90 giorni ;
- percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data prevista: 96,97 % .

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.

Il tasso di malfunzionamento è risultato:

Servizio diretto con struttura proprietaria

- 11,77 % su base annuale .

Servizio indiretto in modalità CPS (*)

- N/A su base annuale .

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 proprie, il tempo di riparazione dei malfunzionamenti è risultato:

- 23,06 ore nell'80% dei casi ;
- 52,58 ore nel 95% dei casi .

Per il servizio indiretto in modalità CPS (*), il tempo di riparazione dei malfunzionamenti è risultato:

- N/A nell'80% dei casi
- N/A nel 95% dei casi

(*) servizio residuale su codice di carrier selection IRIDEOS S.p.A.

Indicatori 6 e 7 – Tempi di risposta dei servizi (di assistenza clienti) tramite operatore

- Tempo medio di risposta: 18,50 secondi;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec: 71,78 %.

Indicatore 10 – Fatture contestate

La percentuale di fatture contestate è risultato inferiore al 0,70 % .

Indicatore 11 – Accuratezza della fatturazione

La percentuale di fatture contestate che sono risultate errate è stato pari all' 1,20 %.

Indicatore 12 – Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection

La fornitura del servizio nel 2019 è stata completata:

- nel 95% dei casi N/A;
- nel 99% dei casi N/A.

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

- indicatore 1 - Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un “operatore umano”: 28 secondi;
- Indicatore 2a - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 18,50 secondi;
- Indicatore 2b - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è risultato inferiore a 20 secondi: 71,78 % ;
- Indicatore 3 – Percentuale di reclami che sono stati risolti senza che l’utente abbia effettuato, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza: 89,00 % .

Certi di aver osservato gli impegni fin qui previsti, si resta a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento .

Cordiali saluti

Estracom S.p.A.
Fabio Niccolai
Direttore Generale

