

Prato, 31 luglio 2024

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

Inviata via mail e PEC  
- [direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it)  
- [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

**Oggetto: Relazione annuale sulla QoS per l'anno 2023 ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con le delibere n. 254/04/CSP, 131/06/CSP<sup>1</sup> e 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 2023.

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

I dati relativi a ciascun indicatore sono disponibili sulle apposite tabelle suddivise nei previsti due semestri e nel resoconto annuale.

Le tabelle sono disponibili nella pagina "Qualità e Carta Servizi" <https://www.estra.it/aiuto/qualita-e-carte-servizi/>

**Riepilogo indicatori di QoS di accesso a Internet da postazione fissa (del. 131/06/CSP e 244/08/CSP)**

**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 2023 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: 17,28 giorni solari e 100 %;
- Per servizi di accesso a banda larga Wireless: N/A

---

<sup>1</sup> Le delibere n. 254/04/CSP, 131/06/CSP e 244/08/CSP sono abrogate dalla delibera 156/23/CONS decorso il periodo di implementazione delle misure previsto dal comma 6 dell'articolo 12 del regolamento di cui all'Allegato A della delibera 156/23/CONS. Nelle more della abrogazione restano in vigore le misure ivi contenute per l'anno 2023.

**Estracom S.p.A.**

Società a socio unico soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte di E.S.T.R.A. S.p.A. Energia Sevizi Territorio Ambiente.  
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.estra.it - estracom@estracom.it - estracom@cert.estraspa.it

### **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 2023 è stato del:

- 12,23 % 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: 98,48 %;

per i servizi a BUL realizzati utilizzando infrastrutture proprie - tempo medio di riparazione (comprese ore non lavorative): 9,22 ore.

### **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: 15 secondi;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo è inferiore a 20 secondi: 88,50 %.

### **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 2023 è stata:

- per i servizi a banda larga: 0,50 %.

### **Indicatori di qualità ex delibera 244/08/CSP e Allegato 5**

In relazione alla delibera 244/08/CSP la società scrivente pubblica nel proprio sito web, alla pagina <https://www.estra.it/aiuto/qualita-e-carte-servizi/>, le informazioni utili relative alla velocità di trasmissione, tasso di insuccesso e ritardo di trasmissione inerenti le prestazioni fornite con le offerte base per il servizio di accesso a internet da rete fissa riportate all'interno dell'Allegato 5 alla delibera 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 2023 è stata completata:

- nel 95% dei casi entro 34,80 giorni;
- nel 99% dei casi entro 53,79 giorni;
- tempo di allacciamento contrattualmente previsto: 90 giorni;
- percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data prevista: 100 % .

**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

- 3,35 % 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:

- 7,48 ore nell'80% dei casi;
- 48,60 ore nel 95% dei casi.

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

- Tempo medio di risposta: 15 secondi;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec: 88,50 %.

**Indicatore 10 – Fatture contestate**

La percentuale di fatture contestate è risultato inferiore al 0,12 %.

**Indicatore 11 – Accuratezza della fatturazione**

La percentuale di fatture contestate che sono risultate errate è stato pari all' 0,60 %.

**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: 15,00secondi;
- Indicatore 2b - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è risultato inferiore a 20 secondi: 88,50 %;
- Indicatore 3 – Percentuale di reclami che sono stati risolti senza che l'utente abbia effettuato, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza: 91,50 %.

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 e Legale Rappresentante*