

Inviata via PEC  
agcom@cert.agcom.it

Spett.le  
**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**  
Direzione Tutela Consumatori  
Centro Direzionale  
Isola B5 Torre Francesco  
80143 Napoli (NA)  
*anticipata via email all'indirizzo:*  
[direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it)  
[d.dinapoli@agcom.it](mailto:d.dinapoli@agcom.it)  
[s.palumbo@agcom.it](mailto:s.palumbo@agcom.it)



**Oggetto:** Relazione annuale sulla QoS per l'anno 2016 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, trasmette la presente relazione relativa agli obiettivi di qualità ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2016.

La medesima relazione è pubblicata all'interno del portale web alla pagina <https://tlc.estraspa.it/> nella sezione dedicata alla "Carta dei Servizi" <https://tlc.estraspa.it/qualita-e-carte-servizi.html>.

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 stessa pagina ove è pubblicata la presente relazione.

### **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 2016 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: 27,23 giorni solari e 94,00%;
- Per servizi di accesso a banda larga Wireless: 10,87 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 2016 è stato del:

- 18,60 % per il servizio realizzato tramite infrastrutture proprie;

#### **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](http://www.estracom.it) - [estracom@estracom.it](mailto:estracom@estracom.it) - [estracom.cert@pec.estraspa.it](mailto:estracom.cert@pec.estraspa.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 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: 97,00%
- per i servizi a Larga Banda realizzati utilizzando infrastrutture proprie - tempo medio di riparazione (comprese ore non lavorative): 12 ore

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

- Tempo minimo di navigazione per accedere "all'operatore umano": 20 secondi
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 30 secondi
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo è inferiore a 20 secondi: 90%

### **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 2016 è stata:

- per i servizi a banda larga: 1,00 %

### **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://tlc.estraspa.it/qualita-e-carte-servizi.html> 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 2016 è stata completata:

- nel 95% dei casi entro 65 giorni
- nel 99% dei casi entro 134 giorni
- tempo di allacciamento contrattualmente previsto: 60 giorni
- percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data prevista: 93,60%

#### **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 strutture proprie**

- 9,30 % 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:

- 22,68 ore nell'80% dei casi
- 70,90 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

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

- Tempo medio di risposta: 11,50 secondi;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec: 90,00%

### **Indicatore 10 – Fatture contestate**

La percentuale di fatture contestate è risultato inferiore al 1,50 %

### **Indicatore 11 – Accuratezza della fatturazione**

La percentuale di fatture contestate che sono risultate errate è stato pari all' 1,00 %

### **Indicatore 12 – Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection**

La fornitura del servizio nel 2016 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": 20 secondi.
- Indicatore 2a - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 11,50 secondi.
- Indicatore 2b - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è risultato inferiore a 20 secondi: 90,00%
- Indicatore 3 – Percentuale di reclami che sono stati risolti senza che l'utente abbia effettuato, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza: 86,00 %

Si rimane a disposizione per fornire eventuali chiarimenti

Cordiali saluti

Estracom S.p.A.  
Fabio Nicolai  
Direttore Generale

