

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

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo : agcom@cert.agcom.it

(e p.c. via mail all'indirizzo direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

Cura Carpignano, lì 27 Giugno 2017

Oggetto: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2016

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 2016 ai sensi del 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).

CLT GROUP SRL rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo : www.cltgroup.it

Riepilogo indicatori di QoS di accesso a Internet da postazione fissa (del. 131/06/CSP e s.m.i.)

CLT GROUP srl nell'erogazione dei propri servizi si avvale in regime Wholesale di servizi di altri operatori autorizzati.

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 sono risultati:

• Per ordini di prima attivazione su servizio di accesso a banda larga diretto per linea telefonica già attiva:

nel 95% dei casi Giorni 13

nel 99% dei casi Giorni 12

2 – 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:

- tempo medio di riparazione: ore 17 (compreso quelle non lavorative)

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

Tempo medio di risposta dell'operatore umano: **5 secondi**;

4 – 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: **3%**

Indicatori di qualità ex delibera 244/08/CSP In relazione alla delibera 244/08/CSP la società scrivente pubblica 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 e 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.)

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 **11 giorni**
- nel 99% dei casi entro **14 giorni**
- tempo di allacciamento contrattualmente previsto: **60 giorni**
- percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data prevista: **98%**

2 – 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 di altri operatori ,

il tempo di riparazione dei malfunzionamenti è risultato: **19 ore** (comprese quelle non lavorative) .

4 – Tempi di risposta dei servizi (di assistenza clienti) tramite operatore : il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica , senza tempi di attesa o servizi generici di front-end.

- Tempo medio di risposta: **6 secondi**;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec. : **99%**

5 – 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.

Risultato: valore percentuale annuo 2016 : **0,9 %**

6 – Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection.

La fornitura del servizio nel 2016 è stata completata:

- nel 99% dei casi entro **2 giorni**

Nel restare a disposizione per eventuali chiarimenti, si porgono distinti saluti.

CLT GROUP SRL



Multiutility for Business