

Milano, 16 Marzo 2017

Spettabile

**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela Consumatori**

agcom@cert.agcom.it (PEC)
direzionetutelaconsumatori@agcom.it

e p.c.

ing. **Federico Flaviano**
dott. **Sergio del Grosso**
dott.ssa **Dora Di Napoli**

f.flaviano@agcom.it
s.delgrosso@agcom.it
d.dinapoli@agcom.it

Via Caldera 21
20153 Milano
tel +39 02 6706800
fax +39 02 67100856
info@cdlan.it www.cdlan.it

@CDLAN Srl

Tutti i diritti riservati

Capitale sociale:

115.000,00 Euro I.V.

P.IVA e CF: 13064680153

**Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2016 (rif. Delibera 131/06/CSP)
ISP: CDLAN Srl**

Spett.le Autorità,

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 n. 179/03/CSP (Direttiva Generale in materia di qualità e Carte di Servizi di Telecomunicazioni), CDLAN trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed i relativi risultati raggiunti per l'anno 2016.

La stessa relazione è pubblicata sul sito www.cdlan.it alla pagina www.cdlan.it/reg/normative raggiungibile con link diretto "Nel rispetto delle norme" posto alla base della home page.

I dati relativi a ciascun indicatore sono disponibili in apposite tabelle relative ai due semestri e nel resoconto annuale. Gli stessi sono raggiungibili alla pagina sopraindicata.

Restando a disposizione per eventuali necessità di chiarimento, porgiamo distinti saluti.

CDLAN srl
Alberto Veggiani



RELAZIONE QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2016

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con le delibere n.131/06/CSP e n. 179/03/CSP, si comunicano i risultati di qualità raggiunti nell'anno 2015 per gli indicatori previsti rispetto agli obiettivi prefissati.

Definizione indicatori

- *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, sottoscrivendo il contratto, e il giorno in cui il servizio è entrato in esercizio rendendosi disponibile al cliente stesso.

- *Tasso di malfunzionamento*: rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti, relative a malfunzionamenti effettivi, durante il periodo di riferimento e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

- *Tempo di riparazione dei malfunzionamenti*: l'indicatore si riferisce al tempo, misurato in ore solari, che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità.

- *Tempo di risposta alle chiamate di assistenza clienti dell'operatore*: si intende il tempo di risposta dell'operatore umano tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente.

- *Addebiti contestati*: la percentuale di fatture, nel periodo di rilevazione, per cui il cliente ha reclamato in forma scritta e tracciabile rispetto al numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.

Riepilogo

Indicatore	Ambito Applicazione	Misure	Obbiettivi	Consuntivi
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	Percentile 95% del tempo di fornitura	45 gg	74 gg
		Percentile 99% del tempo di fornitura	60 gg	115 gg
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95%	93,2 %
		Tempo medio Fornitura	30 gg	19 gg
	Ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	Percentile 95% del tempo di fornitura	45 gg	19,4 gg
		Percentile 99% del tempo di fornitura	60 gg	41 gg
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95%	100 %
		Tempo medio Fornitura	30 gg	14,4 gg
<i>I tempi tengono conto delle ore dovute ad intervento di operatori terzi; nel calcolo sono inclusi i casi in cui il ritardo nell'attivazione del servizio dipende da cause non imputabili a CDLAN, quali: comunicazione di errate informazioni anagrafiche; inaccessibilità dei locali...</i>				

Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee d'accesso a banda larga (Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	5,0 %	8 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad internet a banda larga	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48 ore	128 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore	225 ore
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90 %	38,7 %
		Tempo medio di riparazione	48 ore	83 ore
<i>I tempi tengono conto delle ore dovute ad intervento di operatori terzi; nel calcolo sono inclusi i casi in cui il ritardo nell'attivazione del servizio dipende da cause non imputabili a CDLAN, quali: comunicazione di errate informazioni; inaccessibilità dei locali; ...</i>				
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione	Percentuale di fatture contestate	0,0 %	0,0 %