

Milano, 15-06-2021

Spettabile

Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni
Direzione Tutela Consumatori

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

Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2020 (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 2020.

La stessa relazione è pubblicata sul sito www.cdlan.it alla pagina <https://www.cdlan.it/normative/> raggiungibile con link diretto nel rispetto delle norme poste 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



RELAZIONE QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2020

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 2017 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.

Denominazione indicatore		Misura	Obbiettivi	Consuntivi	
Tempo di attivazione dei servizi di accesso a 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	56,8 gg	
		Percentile 99° del tempo di fornitura	60 gg	88,1 gg	
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	95,5%	
		Media	30 gg	14 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	21 gg	
		Percentile 99° del tempo di fornitura	60 gg	25,7 gg	
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	100%	
		Media	30 gg	16,6 gg	
	<i>I tempi tengono conto delle ore dovute ad intervento di operatori terzi, nel calcolo sono inclusi i casi in cui il ritardo dell'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 a internet a banda larga	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee di accesso a banda larga (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	5%	52%
	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso a internet a banda larga	Servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48 h	170 h
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 h	370 h
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto			90%	60,4%	
Tempo medio di riparazione			48 h	138,2 h	
<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 ai locali... Le ore comprendono anche ore non lavorative.</i>					



Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0%	0%
---------------------	------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	-----------