

Milano, 27/06/2022

Spettabili

**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 2021 (rif. Delibera 131/06/CSP)
ISP: CDLAN S.p.A.**

In ottemperanza alle prescrizioni delle 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 sugli standard di qualità obbligatori ed i relativi risultati raggiunti per l'anno 2021.

La relazione viene, altresì, pubblicata sul sito internet www.cdlan.it alla pagina web <https://www.cdlan.it/normative/>, raggiungibile con link diretto alla sezione "Normative" disponibile sulla home page.

I dati relativi a ciascun indicatore di qualità sono disponibili in apposite tabelle riferite ai due semestri e nel resoconto annuale, oltre ad essere disponibili alla pagina web sopra indicata.

Restiamo a disposizione per eventuali necessità di chiarimento e cogliamo l'occasione per porgere distinti saluti.

CDLAN S.p.A.

CDLAN SpA

Via Caldera 21, Milano, 20153 . Tel +39 02 6706800 . www.cdlan.it

P.IVA e C.F. 13064680153 . Cap. Soc. € 2.000.000 i.v.

RELAZIONE QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2021

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 2021 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	40,8 gg	
		Percentile 99° del tempo di fornitura	60 gg	93,8 gg	
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	96,9 %	
		Media	30 gg	12,3 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	23,6 gg	
		Percentile 99° del tempo di fornitura	60 gg	23,9 gg	
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	100%	
		Media	30 gg	19,3 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%	47%
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	126 h	
		Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 h	341 h	
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90%	65,5 %	
		Tempo medio di riparazione	48 h	91,7 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%
---------------------	--	--	----	-----------