

**Oggetto: Relazione annuale sulla QoS per l'anno 2018 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 2018.

La medesima relazione è pubblicata all'interno del portale web alla pagina <http://www.enter.it> nella sezione dedicata alla "Carta dei Servizi" <https://www.enter.it/it/legals/carta-dei-servizi/>

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.

Per servizi a banda larga il valore massimo previsto dalla Carta dei Servizi è di 71 giorni (su linee già attive) e 80 giorni (su linee non attive)

Nell'anno 2018 i tempi medi di attivazione del servizio di accesso a banda larga e la percentuale di attivazioni entro il tempo previsto sono risultati:

- Per ordini di attivazione su linee telefoniche già attive: 83 giorni solari e 92,18%;
- Per ordini di attivazione su linee telefoniche non attive: 76 giorni solari e 94,2% .

##### **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 banda larga, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Il tasso di malfunzionamento su base annuale nel 2018 è stato del:

- 0,73 % per il servizio realizzato tramite infrastrutture proprie o Unbundling;
- 8,8 % per il servizio realizzato tramite servizi wholesale.

La carta dei servizi in vigore nel 2018 prevedeva come obiettivo per il Tasso di malfunzionamento un valore inferiore al 4 % su base mensile.

### **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

Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è pari a due giorni lavorativi dalla presa in carico del guasto.

Il tempo medio di riparazione è stato:

- per Servizi a banda larga realizzati utilizzando infrastrutture proprie o Unbundling: n°56,2 ore (comprese quelle non lavorative); per Servizi a banda larga realizzati utilizzando servizi di tipo Wholesale: n°84 ore (comprese quelle non lavorative);

La percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti entro il termine contrattualmente previsto è stata:

- per Servizi a banda larga realizzati utilizzando infrastrutture proprie o Unbundling 100%; • per Servizi a Banda Larga realizzati utilizzando servizi di tipo Wholesale 100%.

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

- Tempo minimo di navigazione per accedere "all'operatore umano": risponde sempre un "operatore umano", senza IVR;
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 23 secondi;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo è inferiore a 20 secondi: 82 %



**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.

Per tale indicatore il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è: 0,5 %.

La percentuale di addebiti contestati nell'anno 2018 è stata: • per i servizi a banda larga: 0 %

**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 (art. 8 comma 6 e all'Allegato 61 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 Carta dei Servizi prevede un tempo di 60 gg per l'attivazione del 95% degli ordini e di 72 gg per l'attivazione del 99% degli ordini.

La fornitura del servizio nel 2018 è stata completata:

- nel 95% dei casi entro 64 giorni
- nel 99% dei casi entro 64 giorni
- nel 100% dei casi entro il termine contrattualmente previsto



**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.

L'obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi nel 2018 è inferiore al 20% su base annua.

Il tasso di malfunzionamento è risultato:

Servizio diretto con strutture di altri operatori • 0,00 % su base annuale

Servizio indiretto in modalità CPS • 0,15 % 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 di altri operatori, l'obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è inferiore a 96 ore nell'80% dei casi e a 120 ore nel 95% dei casi.

Il tempo di riparazione dei malfunzionamenti è risultato:

- 0,00 ore nell'80% dei casi
- 0,00 ore nel 95% dei casi

Per il servizio indiretto in modalità CPS, l'obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è inferiore a 72 ore nell'80% dei casi e a 96 ore nel 95% dei casi.

Il tempo di riparazione dei malfunzionamenti è risultato:

- 80 ore nell'80% dei casi
- 165 ore nel 95% dei casi



**1 in sostituzione dell'Allegato 5****Indicatori 6 e 7 – Tempi di risposta dei servizi (di assistenza clienti) tramite operatore**

- Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta “operatore”: N/D (risponde sempre un “operatore umano”, senza IVR)
- Tempo medio di risposta: 22 secondi;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è risultato inferiore a 20 secondi: 82 %

**Indicatore 10 – Fatture contestate**

La percentuale di fatture contestate è risultato inferiore allo 0,5% (valore previsto dalla Carta dei Servizi)

**Indicatore 11 – Accuratezza della fatturazione**

La percentuale di fatture contestate che sono risultate errate è stato pari allo 0%

**Indicatore 12 – Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection (servizio in esaurimento)**

La fornitura del servizio nel 2018 è stata completata:

- nel 95% dei casi entro 19 giorni
- nel 99% dei casi entro 98 giorni



**Riepilogo indicatori di QoS dei servizi telefonici di contatto - call center - (deliberan.79/09/CSP e s.m.i. )**

- indicatore 1 - Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un “operatore umano”: N/D (risponde sempre un “operatore umano”, senza IVR);

- Indicatore 2a - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 22 secondi \*

- Indicatore 2b - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è risultato inferiore a 20 secondi: 82 % \*

- Indicatore 3 – Percentuale di reclami che sono stati risolti senza che l’utente abbia effettuato, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza: n/a \*

