

Impianti Telefonici – Reti cordless a copertura totale – Reti informatiche - Sistemi per il risparmio telefonico
- Fibra ottica – Siti internet – Arredi per ufficio – UFFICI "CHIAVI IN MANO"

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Centro Direzionale Isola B5, Torre Francesco
80143 Napoli
Direzione Tutela dei Consumatori

Genova, 19 giugno 2014

Oggetto: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2013

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 2013 ai sensi del art 10, comma I della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori ed i 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 lo Delibera n.244/08/CSP).

NALDONI ELETTRONICA rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti sul proprio sito internet, all' indirizzo: http://www.naldonielettronica.it/doc/Relazione_andamento_annuale.pdf, dandone comunicazione alla propria clientela insieme alla fatturazione del mese di Agosto 2013 .

Telefonia Fissa:

NALDONI ELETTRONICA nell'erogazione dei propri servizi si avvale in regime Wholesale di servizi di altri operatori autorizzati.

A) Tempo di fornitura del collegamento iniziale: l'indicatore evidenzia il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.

Obiettivo - Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- 50 giorni solari nel 94% casi
- 82 giorni solari nel 99% dei casi

Risultato - Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- 42,5 giorni solari nel 94% casi
- 51,7 giorni solari nel 99% dei casi

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto (41 giorni) è pari al 85% dei casi.

Impianti Telefonici – Reti cordless a copertura totale – Reti informatiche - Sistemi per il risparmio telefonico
- Fibra ottica – Siti internet – Arredi per ufficio – UFFICI “CHIAM IN MANO”

B) Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: l'indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio delle linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo

Obiettivo :

Servizio diretto con strutture di altri Operatori: <10%

Servizio indiretto in modalità CPS: <6%

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori: <5%

Servizio indiretto in modalità CPS: <2%

Sono state prese in considerazione tutte le segnalazioni relative a malfunzionamenti effettivi dei clienti con servizi voce di accesso diretto su rete affittata ed in modalità CS o CPS, al netto dei guasti di competenza cliente.

C) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: l'indicatore misura il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Obiettivo:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- 25 ore nel 80% dei casi
- 90 ore nel 95% dei casi

Servizio indiretto in modalità CPS:

- 30 ore nel 80% dei casi
- 60 ore nel 95% dei casi

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- 27,00 ore nel 80% dei casi
- 65,30 ore nel 95% dei casi

La percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è stato minore del tempo massimo di riparazione contrattualmente previsto (72 ore solari) è pari a 93%.

Servizio indiretto in modalità CPS:

- 34 ore nel 80% dei casi
- 46 ore nel 95% dei casi

La percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è stato minore del tempo massimo di riparazione contrattualmente previsto (72 ore solari) è pari a 98%.

Impianti Telefonici – Reti cordless a copertura totale – Reti informatiche - Sistemi per il risparmio telefonico
- Fibra ottica – Siti internet – Arredi per ufficio – UFFICI "CHIAM IN MANO"

D) Tempi di risposta dei servizi tramite operatore: l'indicatore misura l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica, senza tempi di attesa o servizi generici di front-end.

E) Fatture contestate: l'indicatore misura la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma ritenuta valida dall'operatore) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Obiettivo:

Servizi diretti e servizi indiretti - operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, reclami su numerazioni assegnate ad altri operatori: valore percentuale annuo inferiore a 2,5%

Risultato:

Servizi diretti e servizi indiretti - operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, reclami su numerazioni assegnate ad altri operatori: valore percentuale annuo pari 1,00%.

F) 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.

Obiettivo:

Servizi diretti e servizi indiretti:
Valore percentuale annuo inferiore a 2,00%

Risultato:

Servizi diretti e servizi indiretti:
Valore percentuale annuo pari a 1,54%

G) Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection: l'indicatore misura il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

Obiettivo:

Servizi indiretti in CPS:

- 8 giorni solari nel 95% dei casi
- 20 giorni solari nel 99% dei casi

Risultato:

Servizi indiretti in CPS :

- 6,5 giorni solari nel 95% dei casi
- 18 giorni solari nel 99% dei casi

Impianti Telefonici – Reti cordless a copertura totale – Reti informatiche - Sistemi per il risparmio telefonico
- Fibra ottica – Siti internet – Arredi per ufficio – UFFICI "CHIAM IN MANO"

Servizi di accesso ad Internet:

NALDONI ELETTRONICA nell'erogazione dei propri servizi si avvale in regime Wholesale di servizi di altri operatori autorizzati.

A) Tempo di attivazione del servizio: questo indicatore misura il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.

1) Attivazione del servizio di accesso ad Internet su linea telefonica di Telecom Italia già attiva.

Obiettivo:

- 60 giorni solari nel 95% casi
- 140 giorni solari nel 99% dei casi
- Tempo medio di fornitura servizi 35 giorni

Risultato:

- 40 giorni solari nel 95% casi
- 65 giorni solari nel 99% dei casi
- Tempo medio di fornitura servizi 28 giorni

2) Attivazione del servizio di accesso ad Internet su linea di nuova fornitura.

Obiettivo:

- 60 giorni solari nel 95% casi
- 140 giorni solari nel 99% dei casi
- Tempo medio di fornitura servizi 30 giorni

Risultato:

- 60 giorni solari nel 95% casi
- 130 giorni solari nel 99% dei casi
- Tempo medio di fornitura servizi 30 giorni

B) Tasso di malfunzionamento: questo indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee d'accesso a banda larga attive rilevate nel medesimo periodo.

Obiettivo:

Servizi offerto utilizzando servizi wholesale: Valore percentuale annuale inferiore o uguale a 10%

Risultato:

Servizi offerto utilizzando servizi wholesale: Valore percentuale annuale pari a 10%.

Impianti Telefonici – Reti cordless a copertura totale – Reti informatiche - Sistemi per il risparmio telefonico
- Fibra ottica – Siti internet – Arredi per ufficio – UFFICI "CHIAM IN MANO"

C) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: questo indicatore misura il tempo trascorso tra lo segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e lo relativa eliminazione.

Obiettivo:

Servizi offerto utilizzando servizi wholesale:

- 60 ore comprese quelle non lavorative nel 80% casi
- 100 ore comprese quelle non lavorative nel 95% dei casi
- Tempo medio di riparazione inferiore a 30 ore solari

Risultato:

Servizi offerto utilizzando servizi wholesale:

- 45 ore comprese quelle non lavorative nel 80% casi
- 120 ore comprese quelle non lavorative nel 95% dei casi
- Tempo medio di riparazione 40 ore solari

D) Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti: l'indicatore misura l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore risponde all'utente per fornire il servizio richiesto. Il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica, senza tempi di attesa o servizi generici di front-end.

E) Addebiti contestati: questo indicatore misura la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma riconosciuta dall'operatore) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:

Obiettivo:

Valore percentuale annuale inferiore o uguale a 2,5%

Risultato:

Valore percentuale annuale pari a 1%.

Nel restare o disposizione per eventuali chiarimenti, cogliamo l'occasione per porgere cordiali saluti.

Naldoni Elettronica
di F. Naldoni
Via Geirato, 112 C/R 16138 Genova
C.F. NLDFRZ68T191480F - P.I. 03844100101
Tel. 0108380840 - Fax. 0104206756

Fabrizio Naldoni