



Roma, 30 giugno 2010  
prot. 58 DIR/2010

Raccomandata AR  
Anticipata via email all'indirizzo  
direzionetutelaconsumatori@agcom.it

Spett.le  
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni  
Direzione Tutela Consumatori  
Centro Direzionale  
Isola B5 Torre Francesco  
80143 Napoli (NA)

**Oggetto:** Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2009 (Rif. Delibere 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP e 79/09/CSP) per l'operatore Alpikom S.p.A.

Spett.le Autorità,

Premesso che come già comunicato a questa Direzione et altre, dal primo gennaio 2010 la Alpikom S.p.A. è stata fusa per incorporazione nella MC-link S.p.A., in osservanza a quanto previsto dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 254/04/CSP (**qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa**), 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 dei servizi di telecomunicazioni**), si trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2009 dalla Alpikom S.p.A.

La presente relazione è pubblicata sui siti MC-link e Alpikom rispettivamente in calce alla pagina "Carta dei Servizi", raggiungibile dalla base della Home Page di MC-link con "link" diretto a: <http://www.mclink.it/Chi-siamo/Note-Legali/Carta-dei-Servizi> e in calce alla pagina "Carta dei Servizi e indicatori di qualità", raggiungibile dalla base della Home page di Alpikom con "link" diretto a: [http://www.alpikom.it/index.php?option=com\\_content&task=view&id=330&Itemid=33](http://www.alpikom.it/index.php?option=com_content&task=view&id=330&Itemid=33)  
Nelle stesse pagine sono disponibili le tabelle relative ai resoconti periodici.

## **Servizi di accesso a internet da postazione fissa**

### **Indicatore 1 – Tempo di attivazione del servizio**

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 di accesso in larga banda la Carta dei Servizi prevede un periodo massimo di 60 giorni.

I tempi medi di attivazione del servizio per l'anno 2009 sono stati:

- Per ordini di attivazione su impianti telefonici già attivi: 14,4 giorni solari con il 100% di attivazioni entro i tempi previsti e percentili 95°/99° del tempo di fornitura pari rispettivamente a 44,8 e 53,8 giorni solari;
- Per ordini di attivazione di nuovi impianti: 21,7 giorni solari con il 97,2 di attivazioni entro i tempi previsti e percentili 95°/99° del tempo di fornitura pari rispettivamente a 50,7 e 78,8 giorni solari;

### **Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento**

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee attive, rilevato su base mensile, nel periodo di riferimento.

Il tasso di malfunzionamento su base annuale nel 2009 è stato del:

- 10,4% per il servizio realizzato tramite infrastrutture proprie o ULL
- 21,4% per il servizio realizzato tramite servizi wholesale.

L'obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi Alpikom in vigore nel 2009 è inferiore al 15% per il servizio realizzato tramite infrastrutture proprie e inferiore al 25% per il servizio realizzato tramite servizi wholesale.

### **Indicatore 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

Periodo che intercorre tra la segnalazione da parte di un cliente di un malfunzionamento effettivo e il definitivo ripristino del servizio.

La Carta dei Servizi prevede un obiettivo di tempo medio di riparazione di 60 ore.

Il tempo medio di ripristino del servizio nell'anno 2009 per i servizi in Unbundling è stato di 52,9 ore solari (comprese quelle non lavorative).

La percentuale del ripristino del servizio entro i tempi contrattualmente previsto è stata dell'83,8% contro un obiettivo della Carta dei Servizi pari all'85%.

Il tempo medio di ripristino del servizio nell'anno 2009 per i servizi realizzati utilizzando servizi Wholesale è stato di 111 ore solari (comprese quelle non lavorative).

La percentuale del ripristino del servizio entro i tempi contrattualmente previsto è stata del 49,9%.

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

Alle chiamate di assistenza, effettuate verso il numero verde predisposto, risponde direttamente un operatore.

- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 17 secondi;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 62%

### **Indicatore 5 – Addebiti Contestati**

Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma scritta o in altra forma tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

La Carta dei Servizi prevede un valore obiettivo inferiore allo 0,5%.

La percentuale di addebiti contestati nell'anno 2009 è stata:

- per servizi a banda stretta 0,0%
- per i servizi a banda larga 0,2%

## **Servizi di telefonia vocale fissa**

### **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 90 gg per l'attivazione del 99% degli ordini.

La fornitura del servizio nel 2009 è stata completata:

- nel 95% dei casi entro 61 giorni
- nel 99% dei casi entro 98 giorni
- nel 94,7% 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 è inferiore all'1,5% su base mensile per il servizio diretto con strutture di altri operatori e allo 0,5% su base mensile per i servizi in modalità CPS.

Il tasso di malfunzionamento è risultato:

#### **Servizio diretto con strutture di altri operatori**

- 18% su base annuale

#### **Servizio indiretto in modalità CPS**

- 3% 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 48 ore nell'80% dei casi e a 72 ore nel 95% dei casi.

Il tempo di riparazione dei malfunzionamenti è risultato:

- 28,5 ore nell'80% dei casi
- 38,3 ore nel 95% dei casi
- con il 99% dei guasti risolti entro il termine contrattualmente previsto

**Per il servizio indiretto in CPS** l'obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è inferiore a 24 ore nell'80% dei casi e a 48 ore nel 95% dei casi

Il tempo di riparazione dei malfunzionamenti è risultato:

- 16 ore nell'80% dei casi
- 30 ore nel 95% dei casi
- con il 100% dei guasti risolti entro il termine contrattualmente previsto

### **Indicatore 7 – Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore**

- Tempo medio di risposta: 17 secondi;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 62%

#### **Indicatore 11 – Accuratezza della fatturazione**

La percentuale di fatturazioni contestate è inferiore allo 0,1%, mentre la percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate è inferiore allo 0,05%

#### **Indicatore 12 – Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection**

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 CPS la Carta dei Servizi prevede un periodo massimo di 30 giorni.

la fornitura del servizio nel 2009 è stata completata:

- nel 95% dei casi entro 15 giorni solari
- nel 99% dei casi entro 30 giorni

#### **Indicatori di cui alla delibera 79/09/CSP**

In considerazione della data di pubblicazione della delibera, i dati si riferiscono al secondo semestre 2009.

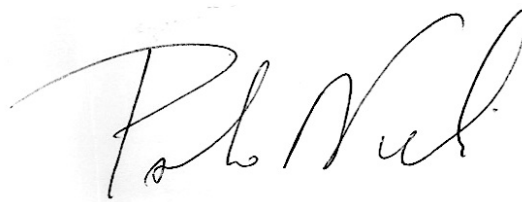
- Indicatore 1 – Non pertinente in quanto nel periodo di riferimento, la Alpikom S.p.A. non ha utilizzato sistemi di risposta interattivi (IVR)
- Indicatore 2a – Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 17 secondi
- Indicatore 2b – Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 62%
- Indicatore 3 – percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza: 51%

Ricordando che Relazione ed il resoconto annuale relativi agli standard di qualità obbligatori dei servizi offerti dalla MC-link S.p.A. nell'anno 2009, è stata già inviata a questa Direzione in data 29 gennaio 2010, si rimane a disposizione per fornire eventuali chiarimenti.

Distinti saluti

**MC-link S.p.A.**

Il Presidente



**Paolo Nuti**