



Roma, 5 febbraio 2009

RACCOMANDATA A.R.
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 2008 (Rif. Delibera 131/06/CSP) ISP: MC-link S.p.A.

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 dei servizi di telecomunicazioni**), MC-link S.p.A. trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2008.

La medesima relazione è pubblicata sul sito www.mclink.it in calce alla pagina <http://www.mclink.it/Chi-siamo/Note-Legali/Carta-dei-Servizi> raggiungibile anche con "link" diretto "carta dei servizi" posto alla base della "home page".

I dati relativi a ciascun indicatore sono disponibili sulle apposte tabelle suddivise nei previsti due bimestri e nel resoconto annuale. Le tabelle sono disponibili nella stessa pagina ove è pubblicata la presente relazione.

Riepilogo

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 larga banda xDSL il valore massimo previsto dalla Carta dei Servizi è di 60 giorni.



Nell'anno 2008 i tempi medi di attivazione del servizio di accesso a larga banda e la percentuale di attivazioni entro il tempo previsto sono risultati:

- Per ordini di attivazione su linee telefoniche già attive: 15 giorni solari e 99%
- Per ordini di attivazione su linea non attiva: 20 giorni solari e 98,9 %

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 larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo. Il tasso di malfunzionamento su base annuale nel 2008 è stato del:

- 34,4% per il servizio realizzato tramite infrastrutture proprie o Unbundling
- 43,3% per il servizio realizzato tramite servizi wholesale.

La carta dei servizi prevede 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 Larga Banda realizzati utilizzando infrastrutture proprie o Unbundling 118 ore (comprese quelle non lavorative)
- per Servizi a Larga Banda realizzati utilizzando servizi xDSL di tipo Wholesale 119 ore (comprese quelle non lavorative)

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

- per Servizi a Larga Banda realizzati utilizzando infrastrutture proprie o Unbundling 47,93%
- per Servizi a Larga Banda realizzati utilizzando servizi xDSL di tipo Wholesale 61,4%

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



- Tempo minimo di navigazione per accedere alla “operatore umano”: 44 secondi
- Tempo medio di risposta dell’operatore umano: 36 secondi;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo è inferiore a 20 secondi: 78%

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 inferiore allo 0,8%.

La percentuale di addebiti contestati nell’anno 2008 è stata:

- per servizi a banda stretta 0,0%
- per i servizi a banda larga <0,6%

Si rimane a disposizione per fornire eventuali chiarimenti

Distinti saluti

MC-link S.p.A.
Il Presidente
Paolo Nuti