



Roma, 28 gennaio 2010  
prot. 11 DIR/2010

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 2009 (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 2009.

La medesima relazione è pubblicata sul sito [www.mclink.it](http://www.mclink.it) alla pagina <http://www.mclink.it/Chi-siamo/Note-Legali/Carta-dei-Servizi> raggiungibile 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 2009 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: 10,46 giorni solari e 97,87%
- Per ordini di attivazione su linea non attiva: 12,83 giorni solari e 97,26 %

## 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 2009 è stato del:

- 14,8% per il servizio realizzato tramite infrastrutture proprie o Unbundling
- 35,6% 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 80 ore (comprese quelle non lavorative)
- per Servizi a Larga Banda realizzati utilizzando servizi xDSL di tipo Wholesale 49 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 70,63%
- per Servizi a Larga Banda realizzati utilizzando servizi xDSL di tipo Wholesale 84,6%

## 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: 20 secondi;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo è inferiore a 20 secondi: 85,56



## 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 0,5%.

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%

Si rimane a disposizione per fornire eventuali chiarimenti

Distinti saluti

MC-link S.p.A.

Il Presidente

Paolo Nuti