



Problem solving, optimized

Milano, 24 giugno 2013

**Spettabile**

**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni  
Direzione Tutela Consumatori**

agcom@cert.agcom.it (PEC)  
direzionetutelaconsumatori@agcom.it

e p.c.

ing. **Federico Flaviano**  
dott. **Sergio del Grosso**  
dott.ssa **Dora Di Napoli**

f.flaviano@agcom.it  
s.delgrosso@agcom.it  
d.dinapoli@agcom.it

Via G.B. Pergolesi, 16  
20124 Milano  
tel +39 02 6706800  
fax +39 02 67100856  
info@cclan.it www.cclan.it

©CDLAN Srl

Tutti i diritti riservati

Capitale sociale:

115.000,00 Euro I.V.

P.IVA e CF: 13064680153

**Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2012 (rif. Delibera 131/06/CSP)**

**ISP: CDLAN Srl**

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 di Servizi di Telecomunicazioni), CDLAN trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed i relativi risultati raggiunti per l'anno 2012.

La stessa relazione è pubblicata sul sito [www.cclan.it](http://www.cclan.it) alla pagina [www.cclan.it/reg/normative](http://www.cclan.it/reg/normative) raggiungibile con link diretto "Nel rispetto delle norme" posto alla base della home page.

I dati relativi a ciascun indicatore sono disponibili in apposite tabelle relative ai due semestri e nel resoconto annuale. Gli stessi sono raggiungibili alla pagina sopraindicata.

Restando a disposizione per eventuali necessità di chiarimento, porgiamo distinti saluti.

CDLAN Srl  
Augusto Pignatoni  
24/6/13

## RELAZIONE QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2010

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con le delibere n.131/06/CSP e n. 179/03/CSP, si comunicano i risultati di qualità raggiunti nell'anno 2012 per gli indicatori previsti rispetto agli obbiettivi prefissati.

### Definizione indicatori

- *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, sottoscrivendo il contratto, e il giorno in cui il servizio è entrato in esercizio rendendosi disponibile al cliente stesso.

- *Tasso di malfunzionamento*: rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti, relative a malfunzionamenti effettivi, durante il periodo di riferimento e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

- *Tempo di riparazione dei malfunzionamenti*: l'indicatore si riferisce al tempo, misurato in ore solari, che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità.

- *Tempo di risposta alle chiamate di assistenza clienti dell'operatore*: si intende il tempo di risposta dell'operatore umano tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente.

- *Addebiti contestati*: la percentuale di fatture, nel periodo di rilevazione, per cui il cliente ha reclamato in forma scritta e tracciabile rispetto al numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.

### Riepilogo

Indicatore	Ambito Applicazione	Misure	Obbiettivi	Consuntivi
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	Percentile 95% del tempo di fornitura	45 gg	105 gg
		Percentile 99% del tempo di fornitura	60 gg	147 gg
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95%	97 %
		Tempo medio Fornitura	30 gg	37 gg
	Ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	Percentile 95% del tempo di fornitura	45 gg	46 gg
		Percentile 99% del tempo di fornitura	60 gg	47 gg
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95%	100 %
		Tempo medio Fornitura	30 gg	29 gg
<i>I tempi tengono conto delle ore dovute ad intervento di operatori terzi; nel calcolo sono inclusi i casi in cui il ritardo nell'attivazione del servizio dipende da cause non imputabili a CDLAN, quali: comunicazione di errate informazioni anagrafiche; inaccessibilità dei locali...</i>				

# CDLAN

Problem solving, optimized

Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee d'accesso a banda larga (Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	5,0 %	2,9 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad internet a banda larga	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48 ore	126 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore	217 ore
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90 %	70 %
		Tempo medio di riparazione	48 ore	64 ore
<i>I tempi tengono conto delle ore dovute ad intervento di operatori terzi; nel calcolo sono inclusi i casi in cui il ritardo nell'attivazione del servizio dipende da cause non imputabili a CDLAN, quali: comunicazione di errate informazioni; inaccessibilità dei locali; ...</i>				
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione	Percentuale di fatture contestate	0,0 %	0,0 %