

Milano, 31 marzo 2010

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

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

Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2009 (rif. Delibera 131/06/CSP)
ISP: CDLAN S.r.l.

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 2009.

La stessa relazione è pubblicata sul sito www.cdlan.it alla pagina <http://www.cdlan.it/azienda/normative.asp> raggiungibile con link diretto "normative" 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 S.r.l.

l'Amministrazione

RELAZIONE QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2009

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 2009 per gli indicatori previsti rispetto agli obiettivi 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	48 gg
		Percentile 99% del tempo di fornitura	60 gg	69 gg
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95%	98,1 %
		Tempo medio Fornitura	30 gg	24 gg
<i>I tempi tengono conto anche 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: 1) comunicazione di errate informazioni anagrafiche; 2) inaccessibilità dei locali; 3) rinvio richiesto dal cliente; ...</i>				

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 %	5,0 %
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	71 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore	168 ore
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90 %	80,6 %
		Tempo medio di riparazione	48 ore	47 ore
<i>I tempi tengono conto anche 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: 1) comunicazione di errate informazioni; 2) 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 %