

Milano, 27 giugno 2019

**Spettabile**

**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**      agcom@cert.agcom.it (PEC)  
**Direzione Tutela Consumatori**                      direzionetutelaconsumatori@agcom.it

**Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2018 (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 2018.

La stessa relazione è pubblicata sul sito [www.caldera21.it](http://www.caldera21.it) alla pagina <https://www.caldera21.com/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

## **RELAZIONE QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2018**

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 2017 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.

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	64 gg
		Percentile 99% del tempo di fornitura	60 gg	125,3 gg
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95%	92,9 %
		Tempo medio Fornitura	30 gg	16 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	123,4 gg
		Percentile 99% del tempo di fornitura	60 gg	179,1 gg
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95%	88,9 %
		Tempo medio Fornitura	30 gg	34 gg
<p><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></p>				

<p>Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga</p>	<p>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)</p>	<p>Tasso di malfunzionamento</p>	<p>5,0 %</p>	<p>48</p>
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad internet a banda larga</p>	<p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale</p>	<p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                      Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                      Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto                      Tempo medio di riparazione</p>	<p>48 ore                      72 ore                      90 %                      48 ore</p>	<p>284                      506                      38,4                      168,2</p>
<p><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 dipenda da cause non imputabili a CDLAN, quali: comunicazione di errate informazioni; inaccessibilità ai locali..</i></p>				
<p>Addebiti contestati</p>	<p>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</p>	<p>Percentuale di fatture contestate</p>	<p>0,0 %</p>	<p>0,0 %</p>