

Spett.le  
**Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni**  
Direzione Tutela Autorità per le  
Garanzie nelle Comunicazioni dei  
consumatori  
Centro Direzionale – Isola B5  
Palazzo Torre Francesco  
80143 – NAPOLI

Matelica, 26/06/2024

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)  
(e p.c. via e-mail all'indirizzo [direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it))

**OGGETTO:** Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2023

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere qui di seguito indicate in materia di “*Qualità e Carte dei Servizi di Telecomunicazioni*”, si trasmette la presente relazione con riferimento all'anno 2023 ai sensi dell'art. 10 comma primo della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi risultati raggiunti in merito ai servizi di telefonia fissa (Delibera n. 254/04/CSP) e di accesso ad internet da postazione fissa (Delibera n. 131/06/CSP e relativa modifica con la Delibera n. 244/08/CSP).

Newtec Srl rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo <https://www.wirtek.it/qualita-dei-servizi>.

### **Telefonia Fissa**

Newtec Srl nell'erogazione dei propri servizi, si avvale di servizi in Wholesale di altri operatori autorizzati.

**1.** *Tempo di fornitura del collegamento iniziale:* l'indicatore evidenzia il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

**Obiettivo:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: [●] giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: [●] giorni solari.

**Risultato:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 18 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 25 giorni.

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al [99] % dei casi.

2. *Tasso di malfunzionamento per linea di accesso:* l'indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio delle linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

**Obiettivo:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

**Risultato:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

<2%

Sono state prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi dei clienti con servizi voce di accesso diretto su rete affittata, al netto dei guasti di competenza cliente.

3. *Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:* l'indicatore misura il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

**Obiettivo:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [●] ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [●] ore.

**Risultato:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 4 ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 6 ore.
- La percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è stato minore del tempo massimo di riparazione contrattualmente previsto è pari a 95%.

4. *Tempi di risposta dei servizi tramite operatore:* l'indicatore misura l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica, senza tempi di attesa o servizi generici di front-end.

**Obiettivo:**

- Tempo medio di risposta: [●] secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: [●] %.

**Risultato:**

- Tempo medio di risposta: 165 secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 50%.

5. *Fatture contestate:* l'indicatore misura la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma ritenuta valida dall'operatore) rispetto al numero fatture emesse nello stesso periodo.

**Obiettivo:**

Servizi diretti e servizi indiretti - Operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, reclami su numerazioni assegnate ad altri operatori: valore percentuale annuo inferiore a <1%

**Risultato:**

Servizi diretti e servizi indiretti - Operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, reclami su numerazioni assegnate ad altri operatori: valore percentuale annuo pari a <1%.

6. *Accuratezza della fatturazione:* l'indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazione ritenute fondate e che di conseguenza generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

**Obiettivo:**

Servizi diretti e servizi indiretti: Valore percentuale annuo inferiore a <1%.

**Risultato:**

Servizi diretti e servizi indiretti: Valore percentuale annuo pari a <1 %.

**Servizi di Accesso ad Internet**

Operatore nell'erogazione dei propri servizi si avvale sia di struttura propria sia di servizi in Wholesale di altri operatori autorizzati.

1. *Tempo di attivazione del servizio:* questo indicatore misura il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

**a) Attivazione del servizio di accesso ad Internet**

**Obiettivo:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: [•] giorni solari.

- Percentile 99° del tempo di fornitura: [•] giorni solari.
- Tempo medio di fornitura servizi: [•] giorni solari.

**Risultato:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 14 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 25 giorni solari.
- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 12 giorni solari.

2. *Tasso di malfunzionamento*: questo indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee d'accesso a banda larga attive rilevate nel medesimo periodo.

**Obiettivo:**

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale: Valore percentuale annuale inferiore o uguale a [•] %.

Servizi offerto utilizzando strutture proprie: Valore percentuale annuale inferiore o uguale a [•] %.

**Risultato:**

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale: Valore percentuale annuale pari a 3 %.

Servizi offerto utilizzando strutture proprie: Valore percentuale annuale pari a 3 %.

3. *Tempo di riparazione dei malfunzionamenti*: questo indicatore misura il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

**Obiettivo:**

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [•] ore solari.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [•] ore solari.
- Tempo medio di riparazione: inferiore a [•] ore solari.

Servizi offerto utilizzando strutture proprie:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [●] ore solari.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [●] ore solari.
- Tempo medio di riparazione: inferiore a [●] ore solari.

**Risultato:**

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 11 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 16 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Tempo medio di riparazione 9 ore solari.

Servizi offerto utilizzando strutture proprie:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 9 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 14 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Tempo medio di riparazione 7 ore solari.

4. *Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore:* il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica, senza tempi di attesa o servizi generici di front-end.

**Obiettivo:**

- Tempo medio di risposta: [●] secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: [●] %.

**Risultato:**

- Tempo medio di risposta: 42 secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 77 %.

5. *Addebiti contestati*: questo indicatore misura la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma riconosciuta dall'operatore) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:

**Obiettivo:**

Servizi di accesso a banda larga: Valore percentuale annuale inferiore o uguale a 2%.

**Risultato:**

Servizi di accesso a banda larga: Valore percentuale annuale pari a 2 %.