



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

Fidenza, 14 giugno 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).

Comeser S.r.l. rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo: <https://www.comeser.it/indicatori-qualita/>

### **Telefonia Fissa**

Comeser S.r.l. nell'erogazione dei propri servizi, si avvale in regime Wholesale di servizi 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: 14 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 23 giorni solari.

#### **Risultato:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:



- Percentile 95° del tempo di fornitura: 9 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 21 giorni.

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al 95 % 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:  
- 0,7 %

**Risultato:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:  
- 0,25 %

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: 20 ore.  
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore.

**Risultato:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:  
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 14 ore.  
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 14 ore.  
- La percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è stato minore del tempo massimo di riparazione contrattualmente previsto è pari a 99%.

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.

**Obiettivo:**



Tempo medio di risposta: 9 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 s: 95%

### **Risultato**

Tempo medio di risposta: 6 secondi

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 s: 95%

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 0,8 %.

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 0,2 %.

## **Servizi di Accesso ad Internet**

Comeser S.r.l. nell'erogazione dei propri servizi si avvale in regime Wholesale di servizi 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: 15 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 20 giorni solari.
  
- Tempo medio di fornitura servizi: 20 giorni solari.

##### **Risultato:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 10 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 17 giorni solari.
- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 13 giorni solari.

#### **b) Attivazione del servizio di accesso ad Internet a banda larga Wireless**

##### **Obiettivo:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 25 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 45 giorni solari.
- Tempo medio di fornitura servizi: 17 giorni solari.

##### **Risultato:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 10 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 18 giorni solari.
- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 14 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 2,1%.

##### **Risultato:**

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale: Valore percentuale annuale pari a 2%.

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: 30 ore solari.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 65 ore solari.

**Risultato:**

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 25 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 60 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Tempo medio di riparazione 16 ore solari.

4. Il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica, senza tempi di attesa o servizi generici di front-end. Il tempo medio di risposta è pari a 5 secondi. La percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi è 97%.

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 1%.

**Risultato:**

Servizi di accesso a banda larga: Valore percentuale annuale pari a 0,9%.