

Seveso, 31 gennaio 2010

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

Via email all'indirizzo [direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

**Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2009 (Delibera 131/06/CSP)**

Spett.le Autorità,

in ottemperanza a quanto prescritto dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 131/06/CSP e n. 179/03/CSP si trasmette la relazione relativa agli standard di qualità obbligatori e ai risultati raggiunti per l'anno 2009.

La medesima relazione è altresì pubblicata sul sito web [www.uli.it](http://www.uli.it), nella sezione dedicata alla Carta dei Servizi ([www.uli.it/carta-servizi](http://www.uli.it/carta-servizi)) unitamente alla Carta dei Servizi e alle rilevazioni annuali e semestrali.

**Indicatore 1 - Tempo di attivazione del servizio**

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato un ordine valido e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è un tempo medio di 60 giorni per servizi a larga banda xDSL.

Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi a Larga Banda xDSL di tipo Wholesale

Tempo medio: 16.25 giorni solari su linee attive - 100 % di attivazioni entro i tempi previsti

Tempo medio: 26 giorni solari su linee attive - 100 % di attivazioni entro i tempi previsti

**Indicatore 2 - Tasso di malfunzionamento**

L'indicatore si riferisce al rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso

a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è un tasso di malfunzionamento inferiore al 5 %.

Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi a Larga Banda xDSL di tipo Wholesale

Tasso di malfunzionamento: 5,7 %

**Indicatore 3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è pari al 90% delle riparazioni entro 2 giorni lavorativi

Seguono i risultati raggiunti :

- Servizi a Larga Banda xDSL di tipo Wholesale
- Tempo medio di riparazione: 1 giorno

#### **Indicatore 4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore**

L'indicatore si riferisce a (i) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano", (ii) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano, (iii) tempo totale di risposta dell'operatore umano.

Per tali indicatori i valori obiettivi previsti dalla Carta dei Servizi sono pari, per le chiamate andate a buon fine, a : (i) non si applica, (ii) non si applica, (iii) non si applica.

Seguono i risultati raggiunti:

Il servizio di risposta alle chiamate di assistenza dei clienti è organizzato con Risposta diretta da parte di operatore umano, pertanto non ci sono dati per questo indicatore se non il tempo medio di risposta (10 secondi) e 95% delle risposte entro 20 secondi.

#### **Indicatore 5 - Addebiti contestati**

L'indicatore si riferisce alla percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Segue il risultato raggiunto:

- Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 1 %

Si resta disposizione per qualunque chiarimento in merito

Distinti saluti.

Utility Line Italia srl  
*Vittorio Figini*