

**Spett.<sup>le</sup>**

**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni  
Direzione Tutela dei Consumatori**

Inviata via PEC: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

Anticipata via e-mail: [f.tempestini@agcom.it](mailto:f.tempestini@agcom.it)

**Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2017 (Rif. Delibere n. 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP e 79/09/CSP) per l'ISP Libra Srl**

*Pastorano, 24/07/2018.*

Spett.<sup>le</sup> Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni,

in ottemperanza a quanto prescritto dalle Delibere n. 179/03/CSP, 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP e 79/09/CSP, Libra S.rl. trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2017.

La medesima relazione viene pubblicata sul sito istituzionale [www.libradsl.it](http://www.libradsl.it), nella sezione dedicata alla qualità dei servizi offerti, unitamente alla Carta dei Servizi ed alle rilevazioni periodiche (<http://libradsl.it/content.php?page=cartadeiservizi>).

Verrà data notizia ai Clienti, a riguardo della pubblicazione degli obiettivi e dei relativi risultati raggiunti, nel primo ciclo di fatturazione utile.

Seguono i dati relativi a ciascun indicatore per ogni servizio.

## **Servizi di accesso ad Internet da postazione fissa (Delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP)**

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

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dal personale di Libra 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 10 giorni, mentre il risultato raggiunto è di 8 giorni solari, con il 98,6% di ordini completati entro i tempi previsti.

### **Indicatore 2 - Tasso di malfunzionamento**

L'indicatore rappresenta il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai Clienti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a banda larga, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è un tasso di malfunzionamento inferiore al 10%, mentre il risultato raggiunto è stato pari al 5,4%.

*Il calcolo del tasso è ottenuto come rapporto del totale guasti nel periodo di dodici mesi sulla media del numero di linee attive in un mese.*

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

Indicatore che 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). Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è un tempo medio di riparazione pari o inferiore a 96 ore, mentre il risultato raggiunto è stato di 72 ore.

*Nei valori sono conteggiati i guasti di pertinenza della rete Libra, mentre non fanno parte del calcolo i guasti risolti immediatamente, e quindi entro SLA, all'atto della segnalazione del cliente.*

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

E' inteso come:

- (i) *tempo minimo di navigazione*: cioè l'intervallo di tempo che intercorre tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio di assistenza e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano;
- (ii) *tempo di risposta*: cioè l'intervallo di tempo che intercorre tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un operatore all'interno del sistema di risposta interattivo (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione;
- (iii) *tempo totale di risposta*: cioè l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

I valori previsti dalla Carta dei Servizi sono pari a: (i) 40 secondi, (ii) 60 secondi, (iii) 125 secondi. I risultati raggiunti sono: (i) 12 secondi, (ii) 45 secondi, (iii) 85 secondi, con una percentuale di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 20 secondi pari al 70%, contro il 65% previsto dalla Carta dei Servizi.

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

Indicatore che rappresenta la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è inferiore al 2%, mentre il risultato raggiunto è stato pari allo 0,3%.

#### **Indicatore 6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up**

Indicatore che rappresenta il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione. *Per questo indicatore non sono stati previsti obiettivi e non sono state effettuate misurazioni perché si riferisce ad un servizio non fornito da Libra.*

## **Servizi di telefonia vocale fissa (Delibera 254/04/CSP)**

### **Indicatore 1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale**

L'indicatore rappresenta i giorni solari che intercorrono tra il momento in cui è stato ricevuto l'ordine da parte del Cliente ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso. In merito a servizi diretti con proprie strutture, il valore previsto dalla Carta dei Servizi con percentile 95% è pari a 20 giorni, con percentile 99% è pari a 30 giorni e la percentuale di ordini completati entro la data concordata è pari al 95%. I risultati raggiunti sono:

- Percentile 95%: 15 giorni
- Percentile 99%: 18 giorni
- Percentuale di ordini completati entro la data concordata: 97%

*Non vengono forniti servizi con strutture di altri operatori.*

### **Indicatore 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso**

L'indicatore rappresenta il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai Clienti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è un tasso di malfunzionamento inferiore al 10% per servizi forniti con strutture proprie, mentre il risultato raggiunto è stato pari al 3,6%.

*Non vengono forniti servizi con strutture di altri operatori.*

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

Indicatore che misura il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. In merito a servizi diretti con proprie strutture, il valore previsto dalla Carta dei Servizi con percentile 80% è pari a 120 ore, con percentile 95% è pari a 192 ore e la percentuale di riparazioni completate entro i termini contrattuali è pari al 95%. I risultati raggiunti sono:

- Percentile 80%: 72 ore
- Percentile 95%: 96 ore
- Percentuale di riparazioni completate entro i termini contrattuali: 98%

*Non vengono forniti servizi con strutture di altri operatori.*

### **Indicatore 6 - Tempo di risposta dei servizi tramite operatore**

L'indicatore si riferisce all'intervallo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde per fornire il servizio richiesto. Il tempo medio di risposta previsto dalla Carta dei Servizi è pari a 60 secondi, mentre il risultato ottenuto è pari a 45 secondi. La percentuale, prevista dalla Carta dei Servizi, di chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 20 secondi è pari al 65%, mentre il risultato ottenuto è pari al 70%.

**Indicatore 10 - Fatture contestate**

Indicatore che rappresenta la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è pari o inferiore al 2%, mentre il risultato raggiunto è stato pari allo 0,2%.

**Indicatore 11 - Accuratezza della fatturazione**

Indicatore che rappresenta la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che 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. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è pari o inferiore al 2%, mentre il risultato raggiunto è stato pari allo 0,15%.

## **Servizi telefonici di contatto - Call Center (Delibera 79/09/CSP)**

### ***Indicatore 1 - Tempo di navigazione***

L'intervallo di tempo che intercorre tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio di assistenza e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore, per presentare un reclamo. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è un tempo medio pari a 40 secondi, mentre il risultato raggiunto è stato pari a 12 secondi.

### ***Indicatore 2 - Tempo di attesa***

L'intervallo di tempo che intercorre tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un operatore del Call Center all'interno del sistema di risposta interattivo (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi per il tempo medio di risposta alle chiamate entranti è pari a 60 secondi, con una percentuale di chiamate il cui tempo di risposta è inferiore a 20 secondi, pari al 65%. I risultati raggiunti sono: un tempo medio di risposta pari a 45 secondi e percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi pari al 70%.

### ***Indicatore 3 - Tasso di risoluzione dei reclami***

L'indicatore rappresenta la percentuale di reclami risolti senza che il Cliente abbia la necessità di effettuare solleciti. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è pari al 90%, mentre il risultato raggiunto è stato pari allo 93%.

Si rimane a disposizione per ulteriori chiarimenti in merito e si coglie l'occasione per porgere i più cordiali saluti.

**Libra S.r.l.**