



OlimonTel s.r.l.
Via Caldera, 21, Edificio F, Piano 1
20153 Milano, Italy
P.iva / C.F. 04167681214
pec : olimontel@pec.olimontel.it
www.OlimonTel.it - info@OlimonTel.it
Tel: +39 02 8936 7072

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

Mail PEC: agcom@cert.agcom.it
e per conoscenza a:
direzionetutelaconsumatori@agcom.it
dvecqos@agcom.it

Milano, 01 Giugno 2021

Oggetto: **Relazione annuale sulla qualità dei servizi per l'anno 2020** (Rif. Delibera 179/03/CSP). ISP-OLO: OlimonTel s.r.l.

Spett.le Autorità,

in ottemperanza a quanto prescritto dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP (Direttiva Generale in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni), n. 131/06/CSP e 244/08/CSP (Qualità e Carte dei Servizi di accesso a internet da postazione fissa) e n. 254/04/CSP (Qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa), **si trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2020.**

La medesima relazione viene pubblicata sul sito web www.olimontel.it e nell'informativa dedicata alla Carta dei Servizi, (<https://www.olimontel.it/legal/carta-servizi-olimontel>) unitamente alle rilevazioni periodiche ed alla stessa Carta dei Servizi.

Si rimane a disposizione per fornire eventuali chiarimenti.
Distinti saluti

Luigi Di Maio
Amministratore
OlimonTel S.r.l.

Telefonia Fissa

OlimonTel, nell'erogazione dei propri servizi, si avvale in regime Wholesale di servizi di altri operatori autorizzati. I servizi offerti possono essere considerati indiretti, poiché si basano sull'utilizzo di reti DSL non fornite dalla società stessa.

Gli indicatori previsti dalla delibera 254/04/CSP sono stati di conseguenza presi in considerazione e adattati alla luce di tale premessa.

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: 15 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 20 giorni solari

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- 3 giorni solari al 95° percentile
- 15 giorni solari al 99° percentile

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto (45 giorni) è pari al 93% 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:

- 5%

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- 0,18%

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: 40 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 60 ore

Risultato:**Servizio diretto con strutture di altri Operatori:**

- 8 ore all'80° percentile
- 12 ore al 95° percentile
- La percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è stato minore del tempo massimo di riparazione contrattualmente previsto (72 ore solari) 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.

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 8 secondi.

La percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi è 96%.

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 2,3%.

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 0,7%