

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

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo : agcom@cert.agcom.it

(e p.c. via mail all'indirizzo direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

Lodi, lì 30 Giugno 2024

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 del 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).

LODITEL rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo : www.loditel.it

Riepilogo indicatori di QoS di accesso a Internet da postazione fissa (del. 131/06/CSP e s.m.i.)

LODITEL nell'erogazione dei propri servizi si avvale in regime Wholesale di servizi di altri operatori autorizzati.

1 – Tempo di attivazione del servizio

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui il cliente ha formalmente richiesto il servizio con la sottoscrizione del contratto e il giorno in cui il servizio è entrato in esercizio rendendosi disponibile al richiedente. Nell'anno 2023 i tempi medi di attivazione del servizio di accesso a larga banda sono risultati:

- Per ordini di prima attivazione su servizio di accesso a banda larga diretto per linea telefonica già attiva:

nel 95% dei casi 10 Giorni

nel 99% dei casi 9 Giorni



2 – 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

La percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti entro il termine contrattualmente previsto è stata:

- tempo medio di riparazione: **ore 16,50** (comprese quelle non lavorative)

3– Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 20 **secondi**;

4 – 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.

La percentuale di addebiti contestati nell'anno 2023 è stata:

• per i servizi a banda larga: **0,2 %**

Riepilogo Indicatori di QoS di telefonia vocale fissa (delibera n.254/04/CSP e s.m.i.)

1 – Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale Periodo che intercorre tra la formale richiesta del servizio da parte del cliente e il giorno della sua effettiva attivazione.

Per l'attivazione dei servizi diretti di telefonia vocale fissa tramite strutture di altri operatori, la fornitura del servizio nel 2023 è stata completata:

• nel 95% dei casi entro **11 giorni**

• nel 99% dei casi entro **10 giorni**

• tempo di allacciamento contrattualmente previsto: **60 giorni**

• percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data prevista: **97%**



2 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la sua eliminazione.

Per il servizio diretto con strutture di altri operatori , il tempo di riparazione dei malfunzionamenti è risultato:

- 18 ore (comprese quelle non lavorative) nell'80% dei casi
- 17 ore (comprese quelle non lavorative) nel 95% dei casi

3 – Tempi di risposta dei servizi (di assistenza clienti) tramite operatore : il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica , senza tempi di attesa o servizi generici di front-end.

- Tempo medio di risposta: 15 secondi;

4 – 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.

Risultato: valore percentuale annuo 2023 : **0,2 %**

5 – Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection.

La fornitura del servizio nel 2023 è stata completata: non ci sono attivazioni in Carrier Pre-Selection relativi al periodo preso in esame.

Nel restare a disposizione per eventuali chiarimenti, si porgono distinti saluti.

LODITEL Srl



LODITEL s.r.l.
Sede Legale: Via Magenta, 4 - 26900 LODI
Tel. 0371.09.51
Fax 0371.09.59.00
P. IVA e C.F. 08015460960





Loditel srl

sede legale

Via Magenta, 4 - 26900 Lodi (LO)

sede operativa

Corso Roma, 94 - 26900 Lodi (LO)

Tel. 0371.0951 - Fax 0371.095900

www.loditel.it - info@loditel.it

amministrazione@pec.loditel.it

Piva/CF 08015460960

Rea LO 1470187

Cap. Sociale € 10.000,00 i.v.