



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

Salsomaggiore T., 14 giugno 2023

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo: agcom@cert.agcom.it
(e p.c. via e-mail all'indirizzo direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

OGGETTO: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2022

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 2022 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).

Hi Security WiFi Solution rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo: <https://www.wifi-solution.net/obiettivi-e-relazioni-di-qualita/>

Servizi di Accesso ad Internet

Hi Security WiFi Solution 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:

Wifi-Solution

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 15 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 23 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: 13,5 giorni solari.

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

Obiettivo:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 27 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 47 giorni solari.
- Tempo medio di fornitura servizi: 37 giorni solari.

Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 10 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 20 giorni solari.
- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 15 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%.

Risultato:

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale: Valore percentuale annuale pari a 1,2%.

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:

Wifi-Solution

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 21 ore solari.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 38 ore solari.

Risultato:

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 8 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 8 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Tempo medio di riparazione 14 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 95%.

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%.