

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

**Lanciano, 29/06/2023**Inviata a mezzo PEC all'indirizzo: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)  
(e p.c. via e-mail all'indirizzo [direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto: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).

Macrotel Italia Srl rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo <https://www.macrotelitalia.it/indicatori-qualita/>

**Telefonia Fissa**

Macrotel Italia Srl nell'erogazione dei propri servizi, si avvale **in regime Wholesale di servizi di altri operatori autorizzati**.

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: **[14]** giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: **[20]** giorni solari.

**Risultato:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: **[8]** giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: **[16]** giorni.

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al **[98]** % 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:  
[1]%

**Risultato:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:  
[0.25]%

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: [16] ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [20] ore.

**Risultato:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [10] ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [10] ore.
- La percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è stato minore del tempo massimo di riparazione contrattualmente previsto 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.**

**Obiettivo:**

- Tempo medio di risposta: [10] secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: [93] %.

**Risultato:**

- Tempo medio di risposta: [20] secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: [95] %.

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 [1.5] %.

### **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 [1] %.

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 [0.9] %.

## **Servizi di Accesso ad Internet**

Operatore 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:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: [8] giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: [15] giorni solari.
  
- Tempo medio di fornitura servizi: [14] giorni solari.

#### **Risultato:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: [12] giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: [24] giorni solari.
- Tempo medio di fornitura servizi giorni: [16] 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 [3] %.

#### **Risultato:**

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale: Valore percentuale annuale pari a [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:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [30] ore solari.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [40] ore solari.
- Tempo medio di riparazione: inferiore a [33] ore solari.

### **Risultato:**

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [24] ore solari comprese quelle non lavorative.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [36] ore solari comprese quelle non lavorative.
- Tempo medio di riparazione 14 ore solari.

4. *Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore:* il servizio telefonico di supporto e□ fornito **direttamente dalla struttura tecnica, senza tempi di attesa o servizi generici di front-end.**

### **Obiettivo:**

- Tempo medio di risposta: [5] secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: [98] %.

### **Risultato:**

- Tempo medio di risposta: [5] secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: [98] %.

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] %.