

Milano, 28 Giugno 2018

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

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

Via email all'indirizzo: [direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

**Oggetto:** Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2017 (Rif. Delibera 131/06/CSP)  
ISP: KPNQwest Italia Srl

Spett.le Autorità,

in ottemperanza a quanto prescritto dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 131/06/CSP (**Qualità e Carte dei Servizi di accesso a internet da postazione fissa**) e n. 179/03/CSP (**Direttiva Generale in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni**), KPNQwest Italia 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 web [www.kqi.it](http://www.kqi.it), nella sezione "Indicatori di Qualità", nell'informativa dedicata alla Carta dei Servizi ([http://www.kqi.it/it/ChiSiamo/Carta\\_Servizi.aspx](http://www.kqi.it/it/ChiSiamo/Carta_Servizi.aspx)) unitamente ai resoconti ed alle rilevazioni periodiche.

Seguono i dati relativi a ciascun indicatore

### **Indicatore 1 – Tempo attivazione del servizio**

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato un ordine valido dall'operatore 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 - Obiettivi 2017 è un tempo medio di **18 giorni per servizi a larga banda (ADSL, FTTX, SHDSL)**. Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi a Larga Banda di tipo Wholesale / Shared Access (proprie strutture)  
Tempo medio: 18,50 giorni solari – 92% di attivazioni entro i tempi previsti;

### **Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento**

L'indicatore si riferisce al rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei

Servizi - Obiettivi 2017 è un **tasso di malfunzionamento inferiore al 5%**. Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi a Larga Banda di tipo wholesale  
Tasso di malfunzionamento: 4,95%;

### **Indicatore 3 – 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. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi - Obiettivi 2017 è pari a **34 ore** per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente e a meno di ritardi dipendenti dall'utente. Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi a Larga Banda di tipo wholesale  
Tempo medio di riparazione: 36 ore;

*Nei valori sono conteggiate anche le ore dovute a intervento di operatori terzi e sono considerati come guasti "singoli" eventuali guasti consecutivi relativi alla medesima problematica, mentre non sono considerati i guasti risolti immediatamente all'atto della segnalazione del Cliente (es. reset apparati direttamente effettuato dall'operatore dell'helpdesk).*

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

L'indicatore si riferisce a (i) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano", (ii) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano, (iii) tempo totale di risposta dell'operatore umano. Per tali indicatori i valori obiettivi previsti dalla Carta dei Servizi - Obiettivi 2017 sono pari, per le chiamate andate a buon fine, a: (i) **0 secondi**, (ii) **20 secondi**, (iii) **20 secondi**. Seguono i risultati raggiunti:

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": 0 secondi;
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 19,03 secondi;
- Tempo totale di risposta dell'operatore umano: 19,03 secondi;

### **Indicatore 5 – 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.

Per tale indicatore il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi - Obiettivi 2017 è **inferiore al 2%**. Segue il risultato raggiunto:

- Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 0,195%

Si rimane a disposizione per fornire eventuali chiarimenti.

Distinti saluti  
KPNQwest Italia Srl