

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

Milano 17 Giugno 2024

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

OGGETTO: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2024

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 2024 ai sensi dell'art. 10 comma primo della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi ai risultati raggiunti per i servizi da postazione fissa (Delibera n. 156/23/CONS).

Fiberdroid s.r.l. rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo www.fiberdroid.it

1. Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo
0%

Risultato:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo
0 %

2. Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0%

Risultato:

Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0%

3. Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)

3.1 Rapporto a) ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo

Obiettivo:



FiberDroid

Fiberdroid S.r.L.
Via Enrico Cosenz, 54
Milano - 20158 (MI)
P.Iva & C.F. : 07057060969
Tel.: +39 02 83595676
Mail : speed@fiberdroid.it

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 5 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 5 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 5 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 100 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 100 %
- Numero dei contratti completati: 50

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 5 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 5 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 5 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 100 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 100 %
- Numero dei contratti completati: 50

3.2 Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo

Obiettivo:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 5 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 5 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 5 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 100 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 100 %
- Numero dei contratti completati: 50

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 5 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 5 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 5 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 100 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 100 %
- Numero dei contratti completati: 50

3.3. Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC: 0

3.4 Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center: 0

4. *Tasso di malfunzionamento* (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo:

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso 0,1 %.

Risultato:

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso 0,1 %.

5. *Tempo di riparazione dei malfunzionamenti* (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)

5.1 Servizi forniti con proprie strutture

Obiettivo:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 1 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 1 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 1 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 0,01 %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 1 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 1 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 1 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 0,01 %.

5.2 Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore

Obiettivo:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 1 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 1 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 1 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 0,01 %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 1 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 1 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 1 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 0,01 %.

6. *Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 alla Delibera n. 156/23/CONS)*

Obiettivo:

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali 0,01 %

Risultato:

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali 0,01 %

7. *Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)*

Obiettivo:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: 2 s

95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: 2 s

Risultato:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: 2 s

95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: 2 s