

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

La Spezia, 31 Luglio 2013

Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2012 (Rif. Delibera 131/06/CSP)  
ISP: Ampersand 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**), Ampersand srl trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2012.

La medesima relazione viene pubblicata sul sito web [www.ampersand.it](http://www.ampersand.it), nella sezione dedicata alla Carta dei Servizi (<http://www.ampersand.it/cartaservizi.html>) unitamente alla Carta dei Servizi ed alle rilevazioni annuali e semestrali. Una tabella riepilogativa degli obiettivi e dei relativi risultati raggiunti verrà trasmessa ai Clienti nella prima fatturazione utile.

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 per il 2012 è un tempo medio di **20 giorni lavorativi nel 90% dei casi per servizi a larga banda xDSL**. Seguono i risultati raggiunti:

Servizi a Larga Banda xDSL di tipo Wholesale:

Tempo medio di fornitura del servizio 5,16 gg - percentuale ordini completati entro il tempo massimo 100%

Servizi a Larga Banda wireless WiFi/Hiperlan

Tempo medio di fornitura del servizio 11,04 gg - percentuale ordini completati entro il tempo massimo 100,00%

### **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 è un **tasso di malfunzionamento inferiore al 5%**. Seguono i risultati raggiunti:

Servizi a Larga Banda con strutture proprie

Tasso di malfunzionamento: 0,60%;

Servizi a Larga Banda xDSL di tipo wholesale  
Tasso di malfunzionamento: 11,55%;

*Il calcolo del tasso è ottenuto come rapporto del totale guasti nel periodo di dodici mesi sulla media del numero di linee attive in un mese.*

### **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 è pari inferiore a **80 ore lavorative per il 99% dei casi** 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 con strutture proprie  
Tempo medio di riparazione: 37,70 ore;

Servizi a Larga Banda xDSL di tipo wholesale  
Tempo medio di riparazione: 38,87 ore;

*Nei valori sono conteggiati i guasti di pertinenza della rete Ampersand, mentre non fanno parte del calcolo i guasti risolti immediatamente, e quindi entro SLA, all'atto della segnalazione del cliente (es. reset apparati).*

### **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 sono pari, per le chiamate andate a buon fine, a: **90 secondi per il 90% delle chiamate.**

Seguono i risultati raggiunti:

Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": 14 secondi;  
Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 37,00 secondi;  
Tempo totale di risposta dell'operatore umano: 51,00 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 è **inferiore al 2%**. Segue il risultato raggiunto:

Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 0,1%

Si rimane a disposizione per fornire eventuali chiarimenti

Distinti saluti.