

Rivoli, 30 giugno 2017

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

Inviata via PEC all'indirizzo [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)  
Anticipata via email all'indirizzo [direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

**Oggetto:** Relazione annuale sulla qualità dei servizi per l'anno 2016 (Rif. Delibere 179/03/CSP, 254/04/CSP, 154/12/CONS, 131/06/CSP)

In ottemperanza a quanto prescritto dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni di cui in oggetto, Netvalue S.r.l. trasmette in allegato la Relazione per l'anno 2016 relativa agli standard di qualità obbligatori con i risultati raggiunti.

La Relazione è pubblicata sul sito aziendale [www.netvalue.eu](http://www.netvalue.eu) e precisamente alla pagina <http://www.netvalue.eu/IT/qualita-dei-servizi> ; i resoconti semestrali ed annuali sono disponibili nella stessa pagina dove viene pubblicata la relazione.

Cogliamo l'occasione per porgere distinti saluti.

L'amministratore unico

P. Donetti



## **Relazione annuale 2016 ex art. 10, comma 1, lett. b delibera AGCOM 179/03/CSP**

Netvalue opera come reseller e nell'erogazione dei servizi si avvale dell'infrastruttura e dei servizi wholesale di operatori terzi regolarmente autorizzati. Di seguito vengono presentati gli indicatori di qualità ed i risultati raggiunti verso gli obiettivi prefissati.

### **1) TELEFONIA VOCALE FISSA (delibera n. 254/04/CSP)**

**Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale:** 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.

Servizio diretto con strutture di altri operatori  
Percentile 95% del tempo di fornitura

Obiettivo 80 giorni solari  
**Risultato: 89 giorni solari**  
Obiettivo: 100 giorni solari  
**Risultato: 105 giorni solari**

Percentile 99% del tempo di fornitura

Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (90 giorni solari)

Obiettivo: 97%  
**Risultato: 95%**

---

**Tasso di malfunzionamento per linea di accesso:** 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 attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Servizi diretti forniti con strutture di altri operatori

Obiettivo: 5%  
**Risultato: 6,0%**  
Obiettivo: 0,5%  
**Risultato: 0,15%**

servizi indiretti in modalità CPS

---

**Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:** tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Servizio diretto con strutture di altri operatori  
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Obiettivo: 55 ore solari  
**Risultato: 26 ore solari**  
Obiettivo: 90 ore solari  
**Risultato: 92 ore solari**

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 ore solari)

Obiettivo: 96%  
**Risultato: 96%**

Servizio indiretto in CPS

*Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti*

*Obiettivo: 24 ore solari*

**Risultato: N.A.**

*Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti*

*Obiettivo: 40 ore solari*

**Risultato: N.A.**

*Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 ore solari)*

*Obiettivo: 96%*

**Risultato: N.A.**

---

**Tempi di risposta dei servizi tramite operatore:** 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 di assistenza viene prestato dalla struttura tecnica senza tempi di attesa

---

**Fatture contestate:** 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.

*Obiettivo: 3%*

**Risultato: 0,47%**

---

**Accuratezza della fatturazione:** percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che 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: 2%*

**Risultato: 0,19%**

---

**Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection:** tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso

*Percentile 95% del tempo di fornitura*

*Obiettivo 20 giorni solari*

**Risultato: N.A.**

*Percentile 99% del tempo di fornitura*

*Obiettivo 40 giorni solari*

**Risultato: N.A.**

## 2) TELEFONIA VOCALE MOBILE (delibera n. 154/12/CONS)

**Tempo di rinnovo del credito:** Tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente.

*Percentile 95% del tempo di ricarica*

*Obiettivo 1 minuto*

**Risultato: 1 minuto**

---

### **Reclami sugli addebiti:**

Servizio post-pagato

Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo

N.A.

Servizio pre-pagato

Rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione

*Obiettivo: 3%*

**Risultato: 0,28%**

---

**Accuratezza della fatturazione:** Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che 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.

Servizio post-pagato

N.A.

---

**Tempo di attivazione del servizio voce:** Tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio .

*Percentile 95% del tempo di fornitura*

*Obiettivo 12 ore solari*

**Risultato: 3,5 ore solari**

*Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (24 ore solari)*

*Obiettivo: 97%*

**Risultato: 99%**

---

---

**Accessibilità al servizio voce:**

1) Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito venga soddisfatta dalla rete GSM.

*Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce o dati a circuito, originate o terminate nella rete dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste*

**Obiettivo: 98,90%**

**Risultato: 99,36%**

2) Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete UMTS.

*Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste*

**Obiettivo: 98,90%**

**Risultato: 99,68%**

3) Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete (indicatore combinato GSM-UMTS).

*Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste*

**Obiettivo: 98,90%**

**Risultato: 99,63%**

---

**Probabilità di mantenimento della connessione voce:**

1) La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo

*Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete*

**Obiettivo: 98,60%**

**Risultato: 99,05%**

2) La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete UMTS, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due interlocutori, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo

*Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete*

**Obiettivo: 98,60%**

**Risultato: 99,65%**

3) La percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (indicatore combinato GSM-UMTS).

*Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione, rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo*

*Obiettivo: 98,60%*

*Risultato: 99,35%*

---

**Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS:** La probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente (Mobile Originated) sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (SMS-C).

*Percentuale di SMS presi in carico dal SMS-C rispetto a quelli pervenuti al SMS-C*

*Obiettivo: 99,00%*

*Risultato: 100%*

---

**Tempo di consegna dell'SMS al primo tentativo:** Valor medio dei tempi di consegna di un SMS al primo tentativo fissato il periodo di osservazione.

*Media aritmetica dei tempi giornalieri di consegna dell'SMS al primo tentativo nel periodo di osservazione*

*Obiettivo: 7 secondi*

*Risultato: 5,73 secondi*

---

**Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su reti GSM:** Probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati sia soddisfatta dalla rete GPRS/EGPRS.

*Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce o dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore che sono andate a buon fine*

*Obiettivo: 98,20%*

*Risultato: 99,20%*

---

**3) ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (delibera n. 131/06/CSP)**

**Tempo di attivazione del servizio:** 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.

Ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet

*Percentile 95% del tempo di fornitura*

*Obiettivo: 80 giorni solari*

**Risultato: 89 giorni solari**

*Percentile 99% del tempo di fornitura*

*Obiettivo: 100 giorni solari*

**Risultato: 97 giorni solari**

*Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (90 giorni solari)*

*Obiettivo: 97%*

**Risultato: 95%**

*Tempo medio di fornitura*

*Obiettivo: 45 giorni solari*

**Risultato: 31 giorni solari**

---

**Tasso di malfunzionamento:** 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.

Servizi forniti utilizzando servizi wholesale

*Obiettivo: 5%*

**Risultato: 5,5%**

---

**Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:** Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Servizi forniti utilizzando servizi wholesale

*Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti*

*Obiettivo: 55 ore solari*

**Risultato: 24 ore solari**

*Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti*

*Obiettivo: 90 ore solari*

**Risultato: 92 ore solari**

*Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 ore solari)*

*Obiettivo: 96%*

**Risultato: 97,0%**

*Tempo medio di riparazione*

*Obiettivo: 36 ore solari*

**Risultato: 16 ore solari**

---

**Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti:** 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 di assistenza viene prestato dalla struttura tecnica senza tempi di attesa

---

**Addebiti contestati:** 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.

Servizi di accesso a Internet a banda larga

*Obiettivo: 3%*

***Risultato: 0,70%***

---