

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

Busto Arsizio, giugno 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).

Antelma S.r.l. rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo <https://www.antelma.com/indicatori-di-qualita/>.

**Telefonia Fissa**

Antelma S.r.l. 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: 50 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 65 giorni solari.

**Antelma s.r.l.**

**Sede legale ed operativa:**

Via Gavinana, 3  
21052 Busto Arsizio (VA)

**P.Iva e Cod.Fisc.:** 01814180129

Iscr.Trib.Busto Arsizio 22351

C.C.I.A.A. Varese 210699

Cap.Soc. € 90.000,00 Int.Vers.

**Tel. +39 0331. 65 18 11**

**Fax. +39 0331. 65 18 88**

Email: [antelma@antelma.it](mailto:antelma@antelma.it)

Web: [www.antelma.it](http://www.antelma.it)

**Risultato:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 60 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 60 giorni solari

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al 90 % 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:

2 %

**Risultato:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

1 %

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: 22 ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 16 ore.

**Risultato:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 16 ore.
- La percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è stato minore del tempo massimo di riparazione contrattualmente previsto è pari a 90 %.

**4.** *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 1,6 %.

**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 1 %.

**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: 16 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 35 giorni solari.

**Risultato:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 12 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 34 giorni solari.
- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 60 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 2 %.

**Risultato:**

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale: Valore percentuale annuale pari a 1 %.

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: 16 ore solari.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 25 ore solari.

**Risultato:**

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 16 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Tempo medio di riparazione 24 ore solari.

4. *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 1 %.