

## Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2021

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 2021 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).

Alida rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo <https://www.alida.it/indicatori>.

### Telefonia Fissa

Alida 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: 33 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 43 giorni solari.

#### Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 30 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 45 giorni.

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al 95 % 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: 1 %

#### Alida srl

P.I. 01579200765

Tel: 800.983.888 | fax: +39 0971 1895168

Sede Legale V. Ronca Battista, 3 – 85025 Melfi (PZ)

Sede Operativa V. Tora, 23 – 85100 Potenza

[www.alida.it](http://www.alida.it)

alida srl: Il Cliente si impegna a mantenere riservate le informazioni relative al presente documento e a non divulgarle senza preventiva, esplicita autorizzazione dell'autore.

**Risultato:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori: 0,24 %

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: 20 ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 26 ore.

**Risultato:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 14 ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 14 ore.
- La percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è stato minore del tempo massimo di riparazione contrattualmente previsto è pari a 99 %.

4. *Tempi di risposta dei servizi tramite operatore:* l'indicatore misura l'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 telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica, senza tempi di attesa o servizi generici di front-end.

**Obiettivo:**

- Tempo medio di risposta: 10 secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 84 %.

**Risultato:**

- Tempo medio di risposta: 6 secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 93 %.

**Alida srl**

P.I. 01579200765

Tel: 800.983.888 | fax: +39 0971 1895168

Sede Legale V. Ronca Battista, 3 – 85025 Melfi (PZ)

Sede Operativa V. Tora, 23 – 85100 Potenza

[www.alida.it](http://www.alida.it)

**alida srl:** Il Cliente si impegna a mantenere riservate le informazioni relative al presente documento e a non divulgarle senza preventiva, esplicita autorizzazione dell'autore.

5. *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 1,5 %.

**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 1,1 %.

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 0,9 %.

**Alida srl**

P.I. 01579200765

Tel: 800.983.888 | fax: +39 0971 1895168

Sede Legale V. Ronca Battista, 3 – 85025 Melfi (PZ)

Sede Operativa V. Tora, 23 – 85100 Potenza

[www.alida.it](http://www.alida.it)

**alida srl**: Il Cliente si impegna a mantenere riservate le informazioni relative al presente documento e a non divulgarle senza preventiva, esplicita autorizzazione dell'autore.

## 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: 32 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 42 giorni solari.
- Tempo medio di fornitura servizi: 12 giorni solari.

#### **Risultato:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 20 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 30 giorni solari.
- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 9 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 2,1 %.

#### **Risultato:**

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale: Valore percentuale annuale pari a 1,3 %.

#### **Alida srl**

P.I. 01579200765

Tel: 800.983.888 | fax: +39 0971 1895168

Sede Legale V. Ronca Battista, 3 – 85025 Melfi (PZ)

Sede Operativa V. Tora, 23 – 85100 Potenza

[www.alida.it](http://www.alida.it)

**alida srl:** Il Cliente si impegna a mantenere riservate le informazioni relative al presente documento e a non divulgarle senza preventiva, esplicita autorizzazione dell'autore.

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: 15 ore solari.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 30 ore solari.
- Tempo medio di riparazione: inferiore a 15 ore solari.

**Risultato:**

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 8 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 8 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Tempo medio di riparazione 14 ore solari.

4. *Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore*: il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica, senza tempi di attesa o servizi generici di front-end].

**Obiettivo:**

- Tempo medio di risposta: 10 secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 90 %.

**Risultato:**

- Tempo medio di risposta: 5 secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 95 %.

5. *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 0,9 %.

**Alida srl**

P.I. 01579200765

Tel: 800.983.888 | fax: +39 0971 1895168

Sede Legale V. Ronca Battista, 3 – 85025 Melfi (PZ)

Sede Operativa V. Tora, 23 – 85100 Potenza

[www.alida.it](http://www.alida.it)

**alida srl**: Il Cliente si impegna a mantenere riservate le informazioni relative al presente documento e a non divulgarle senza preventiva, esplicita autorizzazione dell'autore.