

Roma, li 30 Giugno 2021

**Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2020 (Rif. Delibere 131/06/CSP, 244/08/CSP, 254/04/CSP, 79/09/CSP)
ISP:Ydea S.r.l.**

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), 254/04/CSP (Qualità e Carte dei Servizi di telefonia vocale fissa), 79/09/CSP (Qualità e Carte dei Servizi telefonici di contatto) e n. 179/03/CSP (Direttiva Generale in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni), Ydea trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2020.

La medesima relazione viene pubblicata sul sito web www.ydea.com, unitamente alla Carta dei Servizi ed alle rilevazioni annuali e semestrali.

Seguono i dati relativi a ciascun indicatore per ciascun ambito di servizio.

Servizi di ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

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 è un tempo medio di 45 giorni per servizi a larga banda wireless. Seguono i risultati raggiunti:

Tempo medio: 20 giorni solari – 77,86% di attivazioni entro i tempi previsti;

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 15% per servizi a larga banda wireless. Seguono i risultati raggiunti:

Tasso di malfunzionamento: 10%;

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 inferiore a 168 ore 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 wireless WiFi/Hiperlan - Tempo medio di riparazione: 120 ore;

Indicatore 4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

La Ydea non utilizza la selezione operatore, la risposta è diretta.

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 3%. Segue il risultato raggiunto

Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 2 %