

**AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI**

Direzione Tutela Autorità per le Garanzie  
nelle comunicazioni dei consumatori  
Centro Direzionale – Isola B5 Palazzo Torre  
Francesco 80143 – Napoli

Brescia, 25 giugno 2024

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: Rilevazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2023**

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere qui di seguito indicate in materia di "Qualità e Carte dei Servizi di Telecomunicazioni", Intred S.p.A. ("Intred") trasmette la presente relazione con riferimento all'anno 2023 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).

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

**Telefonia Fissa**

Intred nell'erogazione dei propri servizi, si avvale sia di proprie strutture che, in regime Wholesale, di servizi di altri operatori autorizzati.

**1.** *Tempo di fornitura dell'allacciamento 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.

a) Servizio diretto con proprie strutture

**Obiettivo:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 20 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 30 giorni solari.

**Risultato:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 24 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 26 giorni.

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al 98,1 % dei casi.

b) Servizio diretto con strutture di altri operatori

**Obiettivo:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 20 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 30 giorni solari.

**Risultato:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 14 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 22 giorni.

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al 100 % 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.

- a) Servizio diretto con proprie strutture

**Obiettivo:**

3 %

**Risultato:**

10,94 %

- b) Servizio diretto con strutture di altri operatori

**Obiettivo:**

3 %

**Risultato:**

4,98 %

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.

- a) Servizio diretto con proprie strutture

**Obiettivo:**

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 45 ore.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 50 ore.

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90%

**Risultato:**

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 47 ore.

...

- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 95 ore.  
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 73,1 %.

b) Servizio diretto con strutture di altri operatori

**Obiettivo:**

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 45 ore.  
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 50 ore.  
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90%

**Risultato:**

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 100 ore.  
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 183 ore.  
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 58,3%.

**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.

**Obiettivo:**

- Tempo medio di risposta: 15 secondi.  
Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 95 %.

**Risultato:**

- Tempo medio di risposta: 7,23 secondi.  
Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 95,93 %.

**Servizi di Accesso ad Internet**

Intred nell'erogazione dei propri servizi si avvale sia di proprie strutture che, 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.

**Obiettivo:**

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

**Risultato:**

Ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva

...

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 0 giorni solari.
  - Percentile 99° del tempo di fornitura: 0 giorni solari.
- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 0 giorni solari.

Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 33 giorni solari.
  - Percentile 99° del tempo di fornitura: 36 giorni solari.
- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 17 giorni solari.

Ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 23 giorni solari.
  - Percentile 99° del tempo di fornitura: 27 giorni solari.
- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 11 giorni solari.

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: 31 giorni solari.
  - Percentile 99° del tempo di fornitura: 39 giorni solari.
- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 10 giorni solari.

Per servizi di accesso a banda larga Wireless

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 147 giorni solari.
  - Percentile 99° del tempo di fornitura: 174 giorni solari.
- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 26 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 12 %.

**Risultato:**

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale: Valore percentuale annuale pari a 21,62 %.

**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: 60 ore solari.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 90 ore solari.

...

Tempo medio di riparazione: inferiore a 90 ore solari.

**Risultato:**

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 71 ore solari comprese quelle non lavorative.
  - Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 120 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Tempo medio di riparazione 35 ore solari.

A disposizione per ogni chiarimento  
Intred S.p.A.