



Prot. AG/2011/0006

Spett.le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Centro Direzionale Isola B5, Torre Francesco
80143 - NAPOLI
Direzione Tutela dei Consumatori

Raccomandata a/r
(anticipata via e-mail all'indirizzo direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

Milano, 27 Giugno 2011

OGGETTO: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2010

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 2010 ai sensi del 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).

TWT rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo : http://www.twt.it/carta_servizi/resoconti_qualita/default.asp, e ne da relativa comunicazione alla propria cliente insieme alla fatturazione del mese di Giugno 2011.

Telefonia Fissa:

TWT 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 ed il giorni in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente del servizio.

Obiettivo:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori :

- 58 giorni solari nel 95% casi
- 100 giorni solari nel 99% dei casi

TWT S.p.A.

Sede amministrativa e operativa:
Viale Jenner, 33 20159 Milano (Italy)
Tel: (+39)-02-89.089.1 - Fax: (+39)-02-89.089.211

Sede legale:
Via A. Sangiorgio, 12 20145 Milano (Italy)
Cod. Fiscale - Part. IVA 11422580156 -
Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

Servizio clienti 800.192.800
e-mail: info@twt.it
sito internet: www.twt.it



Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

-47,5 giorni solari nel 95% casi

-53,7 giorni solari nel 99% dei casi

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto (41 giorni) è pari al 84% 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 :

-10%

Servizio indiretto in modalità CPS:

-5%

Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- 4%

Servizio indiretto in modalità CPS:

-1%

Sono state prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi dei clienti con servizi voce di accesso diretto su rete affittata ed in modalità CS o CPS, 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 :

-20 ore nel 80% dei casi

-80 ore nel 95% dei casi

Servizio indiretto in modalità CPS:

-20 ore nel 80% dei casi

-40 ore nel 95% dei casi

TWT S.p.A.

Sede amministrativa e operativa:

Viale Jenner, 33 20159 Milano (Italy)

Tel: (+39)-02-89.089.1 - Fax: (+39)-02-89.089.211

Sede legale:

Via A. Sangiorgio, 12 20145 Milano (Italy)

Cod. Fiscale - Part. IVA 11422580156 -

Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

Servizio clienti 800.192.800

e-mail: info@twl.it

sito internet: www.twl.it



Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- 25,9 ore nel 80% dei casi
- 63,24 ore nel 95% dei casi

La percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è stato minore del tempo massimo di riparazione contrattualmente previsto (72 ore solari) è pari a 90%.

Servizio indiretto in modalità CPS:

- 21 ore nel 80% dei casi
- 30 ore nel 95% dei casi

La percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è stato minore del tempo massimo di riparazione contrattualmente previsto (72 ore solari) è pari a 100%.

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.

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 2%

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 0,75%.

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.

TWT S.p.A.

Sede amministrativa e operativa:
Viale Jenner, 33 20159 Milano (Italy)
Tel: (+39)-02-89.089.1 - Fax: (+39)-02-89.089.211

Sede legale:
Via A. Sangiorgio, 12 20145 Milano (Italy)
Cod. Fiscale - Part. IVA 11422580156 –
Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

Servizio clienti 800.192.800
e-mail: info@twi.it
sito internet: www.twi.it



Obiettivo:

Servizi diretti e servizi indiretti:

Valore percentuale annuo inferiore a 0,5%

Risultato:

Servizi diretti e servizi indiretti:

Valore percentuale annuo pari a 0,10%

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

Obiettivo:

Servizi indiretti in CPS:

- 5 giorni solari nel 95% dei casi
- 19 giorni solari nel 99% dei casi

Risultato:

Servizi indiretti in CPS

- 4,3 giorni solari nel 95% dei casi
- 18 giorni solari nel 99% dei casi

Servizi di accesso ad Internet:

TWT 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 del servizio.

- a) Attivazione del servizio di accesso ad Internet su linea telefonica di Telecom Italia già attiva.

Obiettivo:

- 55 giorni solari nel 95% casi
- 150 giorni solari nel 99% dei casi
- Tempo medio di fornitura servizi 35 giorni

Risultato:

- 42,28 giorni solari nel 95% casi
- 62,28 giorni solari nel 99% dei casi
- Tempo medio di fornitura servizi 28 giorni

TWT S.p.A.

Sede amministrativa e operativa:

Viale Jenner, 33 20159 Milano (Italy)

Tel: (+39)-02-89.089.1 - Fax: (+39)-02-89.089.211

Sede legale:

Via A. Sangiorgio, 12 20145 Milano (Italy)

Cod. Fiscale - Part. IVA 11422580156 -

Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

Servizio clienti 800.192.800

e-mail: info@twi.it

sito internet: www.twi.it



b) Attivazione del servizio di accesso ad Internet su linea di nuova fornitura.

Obiettivo:

- 55 giorni solari nel 95% casi
- 150 giorni solari nel 99% dei casi
- Tempo medio di fornitura servizi 35 giorni

Risultato:

- 59 giorni solari nel 95% casi
- 132 giorni solari nel 99% dei casi
- Tempo medio di fornitura servizi 28 giorni

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 11%

Risultato:

Servizi offerto utilizzando servizi wholesale:

Valore percentuale annuale pari a 11%.

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: questo indicatore misura il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Obiettivo:

Servizi offerto utilizzando servizi wholesale:

- 45 ore comprese quelle non lavorative nel 80% casi
- 100 ore comprese quelle non lavorative nel 95% dei casi
- Tempo medio di riparazione inferiore a 30 ore solari

Risultato:

Servizi offerto utilizzando servizi wholesale:

- 42 ore comprese quelle non lavorative nel 80% casi
- 117 ore comprese quelle non lavorative nel 95% dei casi
- Tempo medio di riparazione 35 ore solari

4. Tempo di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti: l'indicatore misura l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la

TWT S.p.A.

Sede amministrativa e operativa:

Viale Jenner, 33 20159 Milano (Italy)

Tel: (+39)-02-89.089.1 - Fax: (+39)-02-89.089.211

Sede legale:

Via A. Sangiorgio, 12 20145 Milano (Italy)

Cod. Fiscale - Part. IVA 11422580156 –

Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

Servizio clienti 800.192.800

e-mail: info@twi.it

sito internet: www.twi.it



selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore 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.

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 stretta:

Valore percentuale annuale inferiore o uguale a 0,7%

Servizi di accesso a banda larga:

Valore percentuale annuale inferiore o uguale a 2%

Risultato:

Servizi di accesso a banda stretta:

Valore percentuale annuale pari a 0%.

Servizi di accesso a banda larga:

Valore percentuale annuale pari a 1%

Nel restare a disposizione per eventuali chiarimenti, si porgono cordiali saluti.

TWT S.p.A.

Umberto Scignoli

TWT S.p.A.

Sede amministrativa e operativa:

Viale Jenner, 33 20159 Milano (Italy)

Tel: (+39)-02-89.089.1 - Fax: (+39)-02-89.089.211

Sede legale:

Via A. Sangiorgio, 12 20145 Milano (Italy)

Cod. Fiscale - Part. IVA 11422580156 -

Cap Soc. i.v. 1.700.000€ - Soc. a socio unico

Servizio clienti 800.192.800

e-mail: info@twi.it

sito internet: www.twi.it