

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

Correggio, 29 giugno 2022

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 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).

Master Training 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.mastervoice.it/trasparenza-e-qualita/indicatori-di-qualita/>

### **Telefonia Fissa**

Master Training 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: 35 giorni solari.

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

**Risultato:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 9 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 21 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%

**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: 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: 80%.

**Risultato:**

- Tempo medio di risposta: 10 secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 80%.

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%.

### **Servizi di Accesso ad Internet**

Master Training S.r.l. 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: 40 giorni solari.

##### **Risultato:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 20 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 25 giorni solari.
- Tempo medio di fornitura servizi giorni: 23 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.** *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 20 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. Il tempo medio di risposta è pari a 10 secondi.

La percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi è 80%.

**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%.