www.airnetlink.it
info@airnet.tel
airnet.srls@pec.it

Spett.Le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione tutela dei
consumatori Centro
Direzionale, Isola B5

Torre
Francesco
80143 –
NAPOLI

Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2023 (Rif. Delibera 131/06/CSP e s.m.i.) per l'ISP AIRNET S.r.l.s.

Spett.le Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni,

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) e s.m.i. e n. 179/03/CSP (Direttiva Generale in materia di Qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni) e s.m.i., AIRNET S.R.L.S trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2023.
La medesima relazione verrà pubblicata sul sito istituzionale www.airnetlink.it nella sezione dedicata alla trasparenza ed alla qualità dei servizi internet unitamente alla carta dei servizi ed alle rilevazioni annuali.
Di seguito i dati relativi a ciascun indicatore.

- **Indicatore 1 – Tempo di attivazione del servizio (**Servizi a Larga Banda FWA)

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato un ordine valido all'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 5 giorni lavorativi (escluse le indisponibilità del cliente ed i rinvii di appuntamenti dovuti al maltempo)

Per i nostri servizi sono conteggiati anche i giorni eventualmente necessari per l'approvvigionamento degli apparati d'utente presso i fornitori e/o il potenziamento della copertura di alcune aree.

Percentuale raggiunta: 95,00% di attivazioni entro i tempi contrattualmente previsti

- **Indicatore 2 – tassi 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 oggettivo previsto dalla carta dei servizi è un tasso di malfunzionamento inferiore al 3,5%. Seguono i risultati raggiunti.

• Servizio realizzato con strutture proprie

• Tasso di malfunzionamento: 3,5 %

Il calcolo del tasso è ottenuto come rapporto del totale guasti nel periodo di dodici mesi sulla media del numero di linee attive in un mese.

- **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 (prima assistenza da remoto a cui fa seguito l'assistenza in loco nei casi un cui sia necessario l'intervento dei tecnici).
La misura viene quindi eseguita raccogliendo tutte le segnalazioni pervenute telefonicamente, tramite email e chat di WhatsApp.
Il valore obiettivo previsto dalla carta dei servizi è pari a 24 ore lavorative, escludendo i ritardi dipendenti dal cliente . Seguono i risultati raggiunti:

• Servizio realizzato con strutture proprie
• Tempo medio di riparazione: 24 ore lavorative;

Nei valori sono conteggiati solo i guasti di pertinenza della rete AIRNET S.R.L.S, mentre non fanno parte del calcolo i guasti risolti immediatamente all'atto della segnalazione del cliente.

- **Indicatore 4 – tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore.**

L'indicatore si riferisce a (I) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano", (II) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano, (III) tempo totale di risposta dell'operatore umano.
Per tali indicatori i valori obiettivo previsti dalla carta dei servizi sono pari, per le chiamate andate a buon fine, a: (I) 20 secondi; (II) 30 secondi; (III) 50 secondi.
Seguono i risultati raggiunti:

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": 20 secondi;
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 30 secondi;
- Tempo totale di risposta dell'operatore umano: 50.

- **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:

Totale fatture inerenti servizi Internet anno 2023: 4861

- Percentuale di fatture per cui l'utente di accesso a banda larga ha reclamato: 0%.

www.airnetlink.it
info@airnet.tel
airnet.srls@pec.it

Nel rimanere a disposizione per ulteriori chiarimenti in merito, l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Castrovillari, 30/06/2024

Marco Addino , Airnet Srls

Firma e Timbro

AIRNET S.R.L.S.
Via Porto Alegre, 47
87016 Morano Calabro (CS)
P.I. 03371130786
email: info@airnet.tel