

**Spett.le Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni Direzione Tutela Consumatori
Centro Direzionale Isola B5 Torre Francesco 80143
Napoli (NA)**

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo : agcom@cert.agcom.it

(e p.c. via mail all'indirizzo direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

Lodi, lì 30 Settembre 2021

Oggetto: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per 1° semestre 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 al 1° semestre 2021 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).

LODITEL rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo : www.loditel.it

Riepilogo indicatori di QoS di accesso a Internet da postazione fissa (del. 131/06/CSP e s.m.i.)

LODITEL nell'erogazione dei propri servizi si avvale in regime Wholesale di servizi di altri operatori autorizzati.

1 – Tempo di attivazione del servizio

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui il cliente ha formalmente richiesto il servizio con la sottoscrizione del contratto e il giorno in cui il servizio è entrato in esercizio rendendosi disponibile al richiedente. Nel 1° semestre 2021 i tempi medi di attivazione del servizio di accesso a larga banda sono risultati:

- Per ordini di prima attivazione su servizio di accesso a banda larga diretto per linea telefonica già attiva:

gg 5 lav.

2 – 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 : 18 minuti



- Tempo medio di risposta: 10 secondi

4 – 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.

Risultato: valore percentuale 1° semestre 2021 : 0,43 %

5 – Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection.

La fornitura del servizio nel 1° semestre 2021 è stata completata: **non ci sono attivazioni in Carrier Pre-Selection relativi al periodo preso in esame.**

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

LODITEL Srl

LODITEL s.r.l.
Sede Legale: Via Magenta, 4 - 26900 LODI
Tel. 0371.09.51
Fax 0371.09.59.00
P. IVA e C.F. 08015460960

