



ASDASD SRL a socio unico  
banchina molini 14  
30175 Venezia (VE)  
Tel 041 9636 500  
Fax 041 9636 536  
info@asdasd.it  
<http://www.asdasd.it>  
<http://www.popwifi.it>

Spettabile

**AGCOM**

Direzione Tutela Consumatori  
Centro Direzionale  
Isola B5 Torre Francesco  
80143 Napoli (NA)

**A mezzo PEC [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)**

Oggetto: Relazione semestrale qualità dei servizi per il secondo semestre dell'anno 2012 (Rif. Delibera 131/06/CSP) ISP: ASDASD srl

Spett.le Autorità,

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 n. 179/03/CSP (**Direttiva Generale in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni**), ASDASD srl trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per il secondo semestre dell'anno 2012.

La medesima relazione viene pubblicata sul sito web [www.asdasd.it](http://www.asdasd.it), nella sezione "Azienda", nell'informativa dedicata alla Carta dei Servizi, unitamente alla Carta dei Servizi ed alle rilevazioni periodiche.

Seguono i dati relativi a ciascun indicatore.

**Indicatore 1 – Tempo attivazione del servizio**

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato un ordine valido dall'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 45 giorni per servizi a larga banda xDSL. Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi a Larga Banda

Tempo medio: 14,14 giorni solari – 92% di attivazioni entro i tempi previsti;

*Nei valori sono conteggiate anche le ore dovute a intervento di operatori terzi.*

**Indicatore 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. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è pari a 168 ore per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente e a meno di ritardi dipendenti dall'utente. Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi a Larga Banda

Tempo medio di riparazione: 166,97 ore;



ASDASD SRL a socio unico  
banchina molini 14  
30175 Venezia (VE)  
Tel 041 9636 500  
Fax 041 9636 536  
info@asdasd.it  
<http://www.asdasd.it>  
<http://www.popwifi.it>

*Nei valori sono conteggiate anche le ore dovute a intervento di operatori terzi e sono considerati come guasti "singoli" eventuali guasti consecutivi relativi alla medesima problematica, mentre non sono considerati i guasti risolti immediatamente all'atto della segnalazione del Cliente (es. reset apparati direttamente effettuato dall'operatore dell'helpdesk).*

### **Indicatore 3 – Tasso 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 obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è un tasso di malfunzionamento inferiore al 5%. Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi a Larga Banda  
Tasso di malfunzionamento: 1,56%;

### **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 obiettivi previsti dalla Carta dei Servizi sono pari, per le chiamate andate a buon fine, a: (i) 0 secondi, (ii) 10 secondi, (iii) 60 secondi. Seguono i risultati raggiunti:

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": 60 secondi;
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 90 secondi;
- Tempo totale di risposta dell'operatore umano: 120 secondi;

### **Indicatore 5 – Addebiti contestati**

L'indicatore si riferisce alla percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma scritta 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 2%. Segue il risultato raggiunto:

- Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 1,57%

Si rimane a disposizione per fornire eventuali chiarimenti  
Distinti saluti.

Venezia 17/01/2013