

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:A_mezzo_PEC_agcom@cert.agcom.it)

Oggetto: Relazione semestrale qualità dei servizi per il primo semestre dell'anno 2024
(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 primo semestre dell'anno 2024.

La medesima relazione viene pubblicata sul sito web 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: 28,46 giorni solari – 87,67% di attivazioni entro i tempi previsti;

Indicatore 2 – Continuità 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: 28,46 giorni solari – 87,67% di attivazioni entro i tempi previsti;

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>

Indicatore 3 – Tasso di efficacia della rete

L'indicatore si riferisce al monitoraggio del traffico in transito sul backbone IP di ASDASD al fine di misurare il:

- Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione: risultato medio pari a 20ms nel 100% delle misurazioni (obiettivo previsto da carta servizi inferiore ai 50 ms round trip nel 99% delle misurazioni);
- Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - (packet loss): 0,002% (obiettivo previsto da carta servizi inferiore al 2%);

Indicatore 4 – 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: 139 ore;

Indicatore 5 – 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: 0,03%;

Indicatore 6 – 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)

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>

0 secondi, (ii) 10 secondi, (iii) 60 secondi. Seguono i risultati raggiunti:

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": 0 secondi;
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 24,36 secondi;
- Tempo totale di risposta dell'operatore umano: 24,36 secondi;

Indicatore 7 – Probabilità di fallimento della chiamata

L'indicatore si riferisce a rapporto, limitatamente alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione, espresso in percentuale. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è inferiore al 3%.

- Probabilità di fallimento della chiamata: 0,005%

Indicatore 8 – Tempo di instaurazione della chiamata

L'indicatore si riferisce all'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è inferiore a 15s.

- Tempo di instradamento della chiamata: <=4s

Indicatore 9 – 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: 0,09%

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>

Indicatore 10 – Accuratezza fatturazione

L'indicatore si riferisce alla percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. L'obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è un tasso minore del 1%.

- accuratezza fatturazione: 0,002%

Indicatore 11 – Indisponibilità modem

ASDASD fornisce linea tramite l'utilizzo di connessione hyperlan FTTh e pertanto non è soggetta a ritardi riscontrabili con tecnologia modem in dial-up.

Indicatore 12 – Velocità

La tipologia di connessione fornita dipende dall'architettura di rete presente sul territorio e dal profilo di abbonamento sottoscritto. Per la tua connessione il parametro di velocità minima viene indicato sul contratto e sulla scheda del servizio e contraddistinto dalla sigla MCR.

Indicatore 13 – Indice trasmissioni

L'indicatore si riferisce al rapporto tra trasmissioni fallite e tentativi. L'obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è inferiore al 5%.

La misura si intende effettuata sul backbone IP di ASDASD.

- indice trasmissioni: $\leq 1\%$

Indicatore 14 – Ritardo di trasmissione

L'indicatore si riferisce al tempo medio per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request Reply (PING). L'obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è inferiore a 60 ms.

- ritardo di trasmissione: 40ms nel 100% delle misurazioni

Indicatore 15 – Tasso di perdita dei pacchetti

L'indicatore si riferisce al rapporto tra le prove di ping che non hanno prodotto un

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>

valore di ritardo e il numero totale di ping effettuati. L'obiettivo previsto dalla Carta di Servizi è inferiore all'1%.

- tasso di perdita dei pacchetti: 0,002%

Indicatore 16 – Prestazioni fornite con offerte base

Non sussistono variazioni nell'offerta base rispetto a quanto indicato nella carta dei servizi

Si rimane a disposizione per fornire eventuali chiarimenti
Distinti saluti.

Venezia 18/07/24