

Oggetto: Relazione annuale sulla QoS per l'anno 2023 ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP, 254/04/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP e s.m.i..

Spett.le Autorità,

la società scrivente, in ottemperanza a quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, trasmette la presente relazione relativa agli obiettivi di qualità ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2023. Laddove non è stato possibile reperire i dati, la società scrivente ha provveduto, ove possibile, ad effettuare al meglio stime.

La medesima relazione è pubblicata all'interno del portale web alla pagina <https://www.brennercom.it/it/carta-dei-servizi/> raggiungibile direttamente tramite il link "Carta dei Servizi" pubblicato a piè di tutte le pagine del sito.

I dati relativi a ciascun indicatore sono disponibili sulle apposte tabelle suddivise nei previsti due semestri e nel resoconto annuale. Le tabelle sono disponibili nella stessa pagina ove è pubblicata la presente relazione.

Gli obiettivi di qualità relativi all'anno 2023 sono indicati in annesso 1 alla presente.

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

Indicatore 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.

Nell'anno 2023 i tempi medi di attivazione del servizio di accesso a larga banda e la percentuale di attivazioni entro il tempo previsto sono risultati:

- Per ordini di attivazione su linee telefoniche già attive il dato non è significativo
- Per ordini di attivazione su linea non attiva: 22,01 giorni solari e 100%

Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento

E' il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo annuale di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo

Il tasso di malfunzionamento su base annuale nel 2023 è stato del 3,84 %

La carta dei servizi in vigore nel 2023 prevedeva come obiettivo massimo per il "Tasso di malfunzionamento" pari al 24%.

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.

Il tempo medio di riparazione è stato:

- per Servizi a Larga Banda realizzati utilizzando infrastrutture proprie o Unbundling e servizi wholesale: 2,29 ore (comprese quelle non lavorative);

La percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti entro il termine contrattualmente previsto è stata pari al 100% sia per servizi a larga Banda realizzati utilizzando infrastrutture proprie o Unbundling sia per Servizi a Larga Banda realizzati utilizzando servizi di accesso di tipo Wholesale.

Indicatore 4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla selezione "operatore umano": IVR non presente
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 15,2 secondi;

- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo è inferiore a 20 secondi: 92,00%

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 in vigore nel 2023 è inferiore allo 1%.

Indicatori di qualità ex delibera 244/08/CSP

In relazione alla delibera 244/08/CSP la società scrivente pubblica i dati semestrali e annuali relativi a Velocità di trasmissione dati, Tasso di insuccesso nella trasmissione dati e Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione così come rilevati dalla Fondazione Ugo Bordoni.

I dati relativi al 2023 sono indicati in annesso 2 alla presente

Riepilogo Indicatori di QoS di telefonia vocale fissa (delibera n.254/04/CSP e s.m.i.)

Indicatore 1 – Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale

Periodo che intercorre tra la formale richiesta del servizio da parte del cliente e il giorno della sua effettiva attivazione. Per l'attivazione dei servizi diretti di telefonia vocale la Carta dei Servizi prevede un tempo di 90 gg per l'attivazione del 95% degli ordini e di 120 gg per l'attivazione del 99% degli ordini.

I risultati per l'anno 2023 sono i seguenti:

- ✓ Servizio diretto con proprie strutture e servizio diretto con strutture di altri operatori
 - nel 95% dei casi entro 51,75 giorni
 - nel 99% dei casi entro 57 giorni
 - il 100% dei casi entro il termine contrattualmente previsto

Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee attive, rilevato su base mensile, nel periodo di riferimento.

Il tasso di malfunzionamento è risultato:

- Servizio diretto con proprie strutture: 11,6% su base annuale
- Servizio diretto con strutture di altri operatori: 11,6%
- Servizio indiretto in modalità CPS: NA%

Indicatore 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la sua eliminazione.

L'obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è inferiore a 35 ore nell'80% dei casi e a 65 ore nel 95% dei casi.

Il tempo di riparazione dei malfunzionamenti è risultato per i servizi diretti con proprie strutture o con strutture di altri operatori è stato pari a:

- 2,5 ore nell'80% dei casi
- 8 ore nel 95% dei casi
- il 100% dei guasti risolti entro il termine contrattualmente previsto

Servizio indiretto in modalità CPS

- N/D

Indicatore 10 – Fatture contestate

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.

L'obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è pari al 2%

Indicatore 11 – Accuratezza della fatturazione

Rappresenta la percentuale delle fatture contestate che sono risultate errate. L'obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è pari al 0,04%

Indicatore 12 – Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection

Risultato: N/D

Riepilogo indicatori di QoS dei servizi telefonici di contatto - call center - (delibera n.79/09/CSP e s.m.i.)

- Indicatore 1 - Tempo minimo di navigazione per accedere alla "operatore umano": IVR non Attivo
- Indicatore 2a - Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 15,2 secondi;
- Indicatore 2b - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo è inferiore a 20 secondi: 92%
- Indicatore 3 – Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare una seconda chiamata al numero di assistenza: N/D

Annexo 1

Obiettivi di qualità anno 2023

TELEFONIA VOCALE FISSA

Indicatori	Misure di qualità	Obiettivi
Tempo di fornitura dell'allacciamento Iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura:	35 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura:	65 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:	99%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG:	N/D
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	35 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	65 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	95%
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2,00%
Accuratezza della Fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:	0,04%
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore":	N/D
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	20 sec.
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi:	85%

ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Indicatori	Misure di qualità	Obiettivi
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Attivazioni del servizio su linee telefoniche esistenti Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	
	Percentile 95% del tempo di fornitura:	35 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura:	60 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:	98%
	Tempo medio di fornitura:	25 gg
	Attivazioni del servizio su nuove linee telefoniche, su linee telefoniche traslocate, su linee telefoniche trasformate da ISDN a RTG e su linee telefoniche provenienti da altro operatore	
	Percentile 95% del tempo di fornitura:	N/D
	Percentile 99% del tempo di fornitura:	
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:		
Tasso di malfunzionamento dei	Tempo medio di fornitura:	
	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	

servizi di accesso ad internet a banda larga	Servizio realizzato con strutture proprie	10%
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	24%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	Servizi realizzati tramite strutture proprie	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamento	8 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	16 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	90%
	Tempo medio di riparazione:	10 ore
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamento	16 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	48 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	85%
	Tempo medio di riparazione:	27 ore
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore":	N/D
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	23 sec.
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi:	85%
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo di rilevazione.	1%

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO INTERNET (Delibera 244/07/csp e smi)

Prodotto	Banda nominale	Velocità di trasmissione dati	Ritardo massimo di trasmissione dati	Tasso di perdita dei pacchetti
brenX POWER CLASSIC/TURBO - FTTH	Down: 35 Mbps	Down: min. 17,5 Mbps - max. 35 Mbps	50 ms	0,10%
	Up: 5 Mbps	Up: min. 2,5 Mbps - max. 5 Mbps		
	Down: 100 Mbps	Down: min. 50 Mbps - max. 100 Mbps		
	Up: 20 Mbps	Up: min. 10 Mbps - max. 20 Mbps		
brenX POWER CLASSIC/TURBO - FTTC	Down: 30 Mbps	Down: min. 1 Mbps - max. 30 Mbps	80 ms	0,10%
	Up: 3 Mbps	Up: min. 0,3 Mbps - max. 3 Mbps		
	Down: 100 Mbps	Down: min.1 Mbps - max. 100 Mbps		
	Up: 20 Mbps	Up: min. 0,3 Mbps - max. 20 Mbps		

Annesso 2

Indicatori di qualità ex delibera 244/08/CSP e s.m.i
– valori rilevati dalla Fondazione Ugo Bordoni –

Operatore	Territorio	Profilo	Velocità (down/up)	Periodo	Tipo	Media	Dev. Std	Min	Max
Brennercom	Nazionale	Brennercom 02 8000/384	8,0 Mbps 384.0 kbps	01 gen 2023 31 dic 2023	Download	8,2 Mbps	1,0	8,2 Mbps	
Brennercom	Nazionale	Brennercom 02 8000/384	8,0 Mbps 384.0 kbps	01 gen 2023 31 dic 2023	Ping	26,9 ms	104,2		27,2 ms
Brennercom	Nazionale	Brennercom 02 8000/384	8,0 Mbps 384.0 kbps	01 gen 2023 31 dic 2023	Upload	378.9 kbps	1,2	378.7 kbps	
Brennercom	Trentino Alto Adige	Brennercom 02 8000/384	8,0 Mbps 384.0 kbps	01 gen 2023 31 dic 2023	Download	8,2 Mbps	1,0	8,2 Mbps	
Brennercom	Trentino Alto Adige	Brennercom 02 8000/384	8,0 Mbps 384.0 kbps	01 gen 2023 31 dic 2023	Ping	26,7 ms	99,6		27,2 ms
Brennercom	Trentino Alto Adige	Brennercom 02 8000/384	8,0 Mbps 384.0 kbps	01 gen 2023 31 dic 2023	Upload	378.9 kbps	1,2	378.7 kbps	