

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

PEC
agcom@cert.agcom.it
c.c.
direzionetutelaconsumatori@agcom.it

Ripe San Ginesio, 25/03/2024
Ns Prot. n. 20240325G0034A

Oggetto: Relazione annuale sulla qualità dei servizi per l'anno 2023.

Spettabile 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 n. 179/03/CSP (Direttiva Generale in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni), si trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2023

I parametri obbligatori sono pubblicati sul sito www.fidoka.it, nella sezione "Trasparenza" LINK <https://bo.fidoka.net/Trasparenza/tariffaria.aspx>

La Carta dei servizi è pubblicata sul sito www.fidoka.it, nella sezione "Trasparenza" LINK <https://bo.fidoka.net/Trasparenza/carta-servizi.aspx>

Di seguito i dati relativi a ciascun indicatore.

A. Indicatore 1 – Tempo di Attivazione del Servizio

- numero di giorni entro cui è soddisfatto il 95% delle richieste: 58 giorni
- numero di giorni entro cui è soddisfatto il 98% delle richieste 67 giorni
- percentuale delle richieste valide completate entro la data concordata con il cliente: 98,12%

B. Indicatore 2 – Tasso di Malfunzionamento

- Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizi o degradi, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso: 11%

C. Indicatore 3 – Tempo di Riparazione dei Malfunzionamenti

Tempi massimi di inizio intervento di intervento (in ore lavorative):

- Accesso FWA su rete proprietaria Fidoka
 - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 16 ore
 - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 21 ore
- Accesso indiretto wholesale su rete di altro operatore
 - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 63 ore
 - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 92 ore

D. Indicatore 4 – Accuratezza della fatturazione (fatture contestate)

- Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0,16%
- Rapporto tra il numero degli addebiti ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0,14%
- Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0.15%

E. Tempo di Risposta alle Chiamate ai Servizi di Assistenza Clienti dell'Operatore

- Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore": 30 secondi
- Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti: 45 secondi
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi: 47%

Nel rimanere a disposizione per ulteriori chiarimenti in merito tramite il punto di contatto:

Rodolfo Rughi

0733.187.0033

rodolfo.rughi@fidoka.it

334.6266.334

l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.



Allegato 13

(articolo 3, commi 1, lett. c) e 3, lett.b))

Informazioni relative alla tipologia di utenza servita ed alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio di telefonia vocale fissa anno 2023

TIPOLOGIA DI UTENZA SERVITA (riportare le percentuali di contratti per utenza residenziale ed affari al 31 dicembre dell'anno di riferimento)	Residenziale 68%	Affari 32%	Note Calcolato al 31/12/2023
--	----------------------------	----------------------	--

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE DI TELEFONIA VOCALE FISSA	SI	NO	Gratuito	A pagamento	NOTE
Collegabilità di un apparecchio fax	X		X		
Collegabilità di un modem per dial-up		X			
Blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN (specificare nelle note) sui servizi diretti	X		X		Permanente
Blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN (specificare nelle note) sui servizi indiretti	X	escluso ¹	X		Permanente
Carrier selection con altri operatori in caso di servizio offerto in ULL		X			
Carrier selection con altri operatori in caso di servizio offerto con proprie linee		X			
Raggiungibilità totale delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo ² (SI/NO)					
Aree geografiche servite con accesso diretto (riportare quanto indicato nel titolo autorizzatorio)	X				Nazionale
Aree geografiche servite con accesso indiretto (riportare quanto indicato nel titolo autorizzatorio)		X			
Assistenza telefonica ³	X		X		Lun-sab 08.30-13.00 14.30-20.00
Numeri di assistenza	X		X		Assistenza clienti 0733.187.0033

¹ Questa prestazione è richiesta come obbligatoria dalla delibera n. 78/02/CONS

² In capo alle imprese designate alla fornitura del servizio universale (al momento Telecom Italia S.p.A.) vige l'obbligo di fornire accesso a tutte le numerazioni

³ Specificare nelle note gli orari di lavoro dell'assistenza telefonica





Allegato 5. Prestazioni fornite con l'offerta di base anno 2023

(Testo coordinato con le modifiche approvate con le delibere n. 400/10/CONS e 151/12/CONS)

Prestazioni fornite con l'offerta di base	Note
Denominazione dell'offerta	FAMIGLIE START
Banda nominale	Con Tecnologia FTTH-Gpon: 1Gbits download e 100Mbits upload Con tecnologia FWA: 30Mbits download e 3 Mbits upload
Indirizzi IP pubblici	Sì
Indirizzi IP privati	No
Indirizzi IP assegnati staticamente	No
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	Sì
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	No
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	Sì
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	No
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	No
Disponibilità di meccanismi di QoS	No
Antivirus, firewall	Sì
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla	No
Assistenza tecnica	Sì
Numeri e indirizzi di assistenza	0733.1870033 https://fidoka.it/assistenza-clienti/
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (es. Dial-up POTS, Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, Wireless, quali 2G/3G, WiFi, satellitare)	Fwa, Ftth
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Eventuali caratteristiche minime sono indicate nella sezione di informazioni contrattuali https://bo.fidoka.net/Trasparenza/informazioni-contrattuali.aspx





Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	Sì
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	Sì
Idoneità a ricevere servizi Video	Sì
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Tutte le informazioni relative ai costi per il cliente sono disponibili nella sezione https://bo.fidoka.net/Trasparenza/informazioni-contrattuali.aspx

