



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

PEC: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)  
e per conoscenza a:  
[direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it)  
[d.dinapoli@agcom.it](mailto:d.dinapoli@agcom.it)  
[s.delgrosso@agcom.it](mailto:s.delgrosso@agcom.it)  
[f.flaviano@agcom.it](mailto:f.flaviano@agcom.it)

Milano, 28 maggio 2013

**Oggetto:**

Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2012 (Rif. Delibera 179/03/CSP)  
ISP: Messagenet S.p.A.

Spett.le Autorità,

in ottemperanza a quanto prescritto dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP (Direttiva Generale in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni), n. 131/06/CSP e 244/08/CSP (Qualità e Carte dei Servizi di accesso a internet da postazione fissa) e n. 254/04/CSP (Qualità e carte dei servizi di telefonia vocale fissa), Messagenet trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2012.

La medesima relazione viene pubblicata sul sito web [www.messagenet.it](http://www.messagenet.it), nella informativa dedicata alla Carta dei Servizi (<http://www.messagenet.it/cartaservizi>) unitamente alla Carta dei Servizi ed alle rilevazioni periodiche.

Come richiesto dalla delibera 188/09/CSP art. 4 comma 1, si comunica inoltre che gli utenti di servizi di accesso a internet da postazione fissa (residenziali e business) sono ad oggi 70 e che attualmente l'offerta ADSL non è sottoscrivibile.

Si rimane a disposizione per fornire eventuali chiarimenti.  
Distinti saluti.

Andrea Galli  
*Amministratore Delegato*  
Messagenet S.p.A.

**Messagenet S.p.A.**

Via Giacomo Leopardi, 9 - 20123 Milano  
P.Iva/C.F. 13004930155 - Reg. Imp. MI 13004930155 - REA 1605496 - Cap. Soc. €. 200.000 int. vers.  
Tel +39 02 48102000 - Fax +39 02 48026819 - <http://www.messagenet.it/> - [info@messagenet.it](mailto:info@messagenet.it)



## **Servizi di accesso a internet da postazione fissa**

### **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.

Nel 2012 Messagenet non ha effettuato nuove attivazioni. L'indicatore non è pertanto applicabile.

### **Indicatore 2 – 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 xDSL di tipo wholesale Tasso di malfunzionamento: 4%;

### **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 valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è pari a 160 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 xDSL di tipo wholesale Tempo medio di riparazione: 87 ore;

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 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

#### **Messagenet S.p.A.**

Via Giacomo Leopardi, 9 - 20123 Milano

P.Iva/C.F. 13004930155 - Reg. Imp. MI 13004930155 - REA 1605496 - Cap. Soc. €. 200.000 int. vers.  
Tel +39 02 48102000 - Fax +39 02 48026819 - <http://www.messagenet.it/> - [info@messagenet.it](mailto:info@messagenet.it)



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) 20 secondi. Seguono i risultati raggiunti:

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": 0 secondi;
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 8 secondi;
- Tempo totale di risposta dell'operatore umano: 16 secondi;

#### **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 è inferiore al 2%. Segue il risultato raggiunto:

- Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 1,5%

#### **Messagenet S.p.A.**

Via Giacomo Leopardi, 9 - 20123 Milano

P.Iva/C.F. 13004930155 - Reg. Imp. MI 13004930155 - REA 1605496 - Cap. Soc. €. 200.000 int. vers.  
Tel +39 02 48102000 - Fax +39 02 48026819 - <http://www.messagenet.it/> - [info@messagenet.it](mailto:info@messagenet.it)



## **Servizi di telefonia vocale fissa**

### **Premessa**

Messagenet offre un servizio telefonico accessibile al pubblico (con assegnazione di numeri geografici) tramite tecnologia VoIP, cioè attraverso una connessione a internet di qualunque operatore. La numerazione geografica è inoltre utilizzata per servizi di ricezione fax, che vengono recapitati all'utente come allegati di posta elettronica, quindi tramite la rete internet.

I servizi offerti possono essere considerati indiretti, poiché si basano sull'utilizzo di reti DSL non fornite dalla società stessa, anche se non si tratta di servizio di carrier selection o carrier preselection.

Gli indicatori previsti dalla delibera 254/04/CSP sono stati di conseguenza presi in considerazione e adattati alla luce di tale premessa.

### **Indicatore 1 – Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale**

Indica il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

L'indicatore non è applicabile perché Messagenet non offre servizi diretti, ovvero servizi forniti all'utente tramite la rete della stessa impresa che fornisce il servizio o tramite un doppino d'utente disaggregato (ULL) di accesso a banda stretta.

### **Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento per linea di accesso**

Indica il 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 attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

L'indicatore non è applicabile perché Messagenet non offre servizi diretti o servizi indiretti in modalità CPS.

### **Indicatore 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

Indica il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

L'indicatore non è applicabile perché Messagenet non offre servizi diretti o servizi indiretti in modalità CPS.

### **Indicatore 4 – Percentuale di chiamate a vuoto**

Indica il rapporto, con riferimento 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.

L'indicatore è facoltativo e non è stato preso in considerazione da Messagenet.

#### **Messagenet S.p.A.**

Via Giacomo Leopardi, 9 - 20123 Milano

P.Iva/C.F. 13004930155 - Reg. Imp. MI 13004930155 - REA 1605496 - Cap. Soc. €. 200.000 int. vers.

Tel +39 02 48102000 - Fax +39 02 48026819 - <http://www.messagenet.it/> - [info@messagenet.it](mailto:info@messagenet.it)



#### **Indicatore 5 – Tempo di instaurazione della chiamata**

Indica l'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta.

L'indicatore è facoltativo e non è stato preso in considerazione da Messagenet.

#### **Indicatore 6 – Tempi di risposta dei servizi tramite operatore**

Indica l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

L'indicatore non è applicabile perché Messagenet non fornisce servizi tramite operatore.

#### **Indicatore 7 – Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore**

Indica l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

L'indicatore è facoltativo e non è stato preso in considerazione da Messagenet.

#### **Indicatore 8 – Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi**

Indica il periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.

L'indicatore non è applicabile perché Messagenet non offre servizi di consultazione elenchi.

#### **Indicatore 9 – Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete ed a schede) in servizio**

Indica la percentuale di telefoni pubblici funzionanti rispetto a quelli in servizio.

L'indicatore non è applicabile perché Messagenet non fornisce telefoni pubblici a pagamento.

#### **Messagenet S.p.A.**

Via Giacomo Leopardi, 9 - 20123 Milano

P.Iva/C.F. 13004930155 - Reg. Imp. MI 13004930155 - REA 1605496 - Cap. Soc. €. 200.000 int. vers.

Tel +39 02 48102000 - Fax +39 02 48026819 - <http://www.messagenet.it/> - [info@messagenet.it](mailto:info@messagenet.it)



#### **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.

La maggior parte delle fatture di Messagenet è emessa dopo il pagamento e dopo la conferma da parte del cliente dei dati di fatturazione. Pertanto i reclami in merito alle fatture riguardano errori dell'utente durante l'acquisto online (intestazione della fattura, scelta di prodotti sbagliati, ecc.) o durante il pagamento tramite bonifico bancario (doppio pagamento, importo sbagliato, ecc.). In questi casi, ove possibile, Messagenet interviene a favore dell'utente, anche rimborsando gli importi erroneamente versati dal cliente.

Di conseguenza, i valori indicati di seguito per tale indicatore, si riferiscono solo ai casi di utenti post-paganti.

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: 0,010%

#### **Indicatore 11 – Accuratezza della 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 od una nota di credito, rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Per tale indicatore il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è inferiore al 1%. Segue il risultato raggiunto:

- percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate: 0%

#### **Indicatore 12 – Tempo di fornitura della carrier pre selection**

Indica il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

L'indicatore non è applicabile perché Messagenet non offre servizi in modalità CPS.

#### **Messagenet S.p.A.**

Via Giacomo Leopardi, 9 - 20123 Milano

P.Iva/C.F. 13004930155 - Reg. Imp. MI 13004930155 - REA 1605496 - Cap. Soc. €. 200.000 int. vers.  
Tel +39 02 48102000 - Fax +39 02 48026819 - <http://www.messagenet.it/> - [info@messagenet.it](mailto:info@messagenet.it)