



Spett.le  
**Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni**  
Direzione Tutela Autorità per le  
Garanzie nelle Comunicazioni dei  
consumatori  
Centro Direzionale – Isola B5  
Palazzo Torre Francesco  
80143 – NAPOLI

Campobasso, **29 giugno 2022**

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)  
(e p.c. via e-mail all'indirizzo: [direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it) )

**OGGETTO:** Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2021

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere qui di seguito indicate in materia di “*Qualità e Carte dei Servizi di Telecomunicazioni*”, si trasmette la presente relazione con riferimento all'anno 2021 ai sensi dell'art. 10 comma primo della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi risultati raggiunti in merito ai servizi di telefonia fissa (Delibera n. 254/04/CSP) e di accesso ad internet da postazione fissa (Delibera n. 131/06/CSP e relativa modifica con la Delibera n. 244/08/CSP).

Interfibra S.r.l. rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo:

### **Telefonia Fissa**

Interfibra S.r.l. nell'erogazione dei propri servizi, si avvale in regime Wholesale anche di servizi di altri operatori autorizzati.

1. *Tempo di fornitura del collegamento iniziale:* l'indicatore evidenzia 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.

### **Obiettivo:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: **48 giorni solari.**
- Percentile 99° del tempo di fornitura: **78 giorni solari.**

**Interfibra S.r.l. – Piazza Vittorio Emanuele, 23 – 86100 Campobasso**  
Sede operativa: Via San Giovanni in Golfo Zona Industriale – 86100 Campobasso  
Tel. 0874 1869999 – 0865 1949900 – e-mail: [info@interfibra.it](mailto:info@interfibra.it) – [www.interfibra.it](http://www.interfibra.it)  
R.E.A. N. CB 131197 – Codice Fiscale e P.IVA 017 2648 070 8 – Cap. soc. € 10.000,00 i.v.



**Risultato:**

- Percentile 95° del tempo di fornitura: **30 giorni solari.**
- Percentile 99° del tempo di fornitura: **33 giorni solari.**

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al 99,3 % dei casi.

2. *Tasso di malfunzionamento per linea di accesso:* l'indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio delle linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

**Obiettivo:**

- Servizio diretto con strutture di altri Operatori: **15 %**

**Risultato:**

- Servizio diretto con strutture di altri Operatori: **11 %**

Sono state prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi dei clienti con servizi voce di accesso diretto su rete affittata, al netto dei guasti di competenza cliente.

3. *Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:* l'indicatore misura il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

**Obiettivo:**

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **50 ore.**
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **70 ore.**

**Risultato:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **48 ore.**
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **50 ore.**
- La percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è stato minore del tempo massimo di riparazione contrattualmente previsto è **pari a 95%.**

4. *Tempi di risposta dei servizi tramite operatore:* l'indicatore misura 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.



Il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica, senza tempi di attesa o servizi generici di front-end.

**Obiettivo:**

- Tempo medio di risposta: **5 secondi**.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a **20 secondi: 90%**.

**Risultato:**

- Tempo medio di risposta: **5 secondi**.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a **20 secondi: 93%**.

5. *Fatture contestate*: l'indicatore misura la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma ritenuta valida dall'operatore) rispetto al numero fatture emesse nello stesso periodo.

**Obiettivo:**

Servizi diretti e servizi indiretti - Operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, reclami su numerazioni assegnate ad altri operatori: valore percentuale annuo inferiore a **1,5 %**.

**Risultato:**

Servizi diretti e servizi indiretti - Operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, reclami su numerazioni assegnate ad altri operatori: valore percentuale annuo pari a **1,1%**.

6. *Accuratezza della fatturazione*: l'indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazione ritenute fondate e che di conseguenza 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.

**Obiettivo:**

Servizi diretti e servizi indiretti: Valore percentuale annuo inferiore a **1%**.

**Risultato:**

Servizi diretti e servizi indiretti: Valore percentuale annuo pari a **1,5 %**.

**Servizi di Accesso ad Internet**

**Interfibra S.r.l.** – Piazza Vittorio Emanuele, 23 – 86100 Campobasso  
Sede operativa: Via San Giovanni in Golfo Zona Industriale – 86100 Campobasso  
Tel. 0874 1869999 – 0865 1949900 – e-mail: [info@interfibra.it](mailto:info@interfibra.it) – [www.interfibra.it](http://www.interfibra.it)  
R.E.A. N. CB 131197 – Codice Fiscale e P.IVA 017 2648 070 8 – Cap. soc. € 10.000,00 i.v.



1. *Tempo di attivazione del servizio:* questo indicatore misura il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

a) *ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva*

*Obiettivo:*

- Percentile 95° del tempo di fornitura: **20 giorni solari.**
- Percentile 99° del tempo di fornitura: **36 giorni solari.**

*Risultato:*

- Percentile 95° del tempo di fornitura: **15 giorni solari.**
- Percentile 99° del tempo di fornitura: **35 giorni solari.**

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al **98 %** dei casi.

b) *Per i servizi di accesso a banda larga Wireless*

*Obiettivo:*

- Percentile 95° del tempo di fornitura: **30 giorni solari.**
- Percentile 99° del tempo di fornitura: **50 giorni solari.**

*Risultato:*

- Percentile 95° del tempo di fornitura: **10 giorni solari.**
- Percentile 99° del tempo di fornitura: **20 giorni solari.**

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al **98 %** dei casi.

2. *Tasso di malfunzionamento per linea di accesso:* l'indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio delle linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

a) *servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling*

**Interfibra S.r.l.** – Piazza Vittorio Emanuele, 23 – 86100 Campobasso  
Sede operativa: Via San Giovanni in Golfo Zona Industriale – 86100 Campobasso  
Tel. 0874 1869999 – 0865 1949900 – e-mail: [info@interfibra.it](mailto:info@interfibra.it) – [www.interfibra.it](http://www.interfibra.it)  
R.E.A. N. CB 131197 – Codice Fiscale e P.IVA 017 2648 070 8 – Cap. soc. € 10.000,00 i.v.



**Obiettivo:**

Servizi offerto utilizzando strutture proprie o Unbundling: Valore percentuale annuale inferiore o uguale a **2,5 %**.

**Risultato:**

Servizi offerto utilizzando strutture proprie o Unbundling: Valore percentuale annuale pari a **2 %**

**b) servizio realizzato utilizzando servizi wholesale**

**Obiettivo:**

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale: Valore percentuale annuale inferiore o uguale a **2,1 %**

**Risultato:**

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale: Valore percentuale annuale pari a **1,2 %**

Sono state prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi dei clienti con servizi voce di accesso diretto su rete affittata, al netto dei guasti di competenza cliente.

**3. *Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:*** l'indicatore misura il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

**a) Servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie**

**Obiettivo:**

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **30 ore**.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **40 ore**.

**Risultato:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **18 ore**.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **24 ore**.
- La percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è stato minore del tempo massimo di riparazione contrattualmente previsto (**72 ore solari**) è **pari a 98 %**.

**b) Servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale**

**Obiettivo:**

**Interfibra S.r.l. – Piazza Vittorio Emanuele, 23 – 86100 Campobasso**  
Sede operativa: Via San Giovanni in Golfo Zona Industriale – 86100 Campobasso  
Tel. 0874 1869999 – 0865 1949900 – e-mail: [info@interfibra.it](mailto:info@interfibra.it) – [www.interfibra.it](http://www.interfibra.it)  
R.E.A. N. CB 131197 – Codice Fiscale e P.IVA 017 2648 070 8 – Cap. soc. € 10.000,00 i.v.



- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **15 ore.**
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **30 ore.**

#### **Risultato:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **26 ore.**
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **62 ore.**
- La percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è stato minore del tempo massimo di riparazione contrattualmente previsto (**72 ore solari**) è pari a **95%**

**4.** *Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore:* il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica, senza tempi di attesa o servizi generici di front-end.

#### **Obiettivo:**

- Il tempo medio di risposta è pari a **15 secondi.**
- La percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a **20 secondi è 95%**

#### **Risultato:**

- Il tempo medio di risposta è pari a **10 secondi.**
- La percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a **20 secondi è 95%**

**5.** *Addebiti contestati:* questo indicatore misura la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma riconosciuta dall'operatore) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:

#### **Obiettivo:**

Servizi di accesso a banda larga: Valore percentuale annuale inferiore a **1%**

#### **Risultato:**

Servizi di accesso a banda larga: Valore percentuale annuale pari a **0,9%**