

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
Fidenza, 30 Giugno 2025

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

OGGETTO: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2024 – servizi di comunicazione da postazione fissa e servizi telefonici di contatto

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 2024 ai sensi dell'art. 10 comma primo della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi ai risultati raggiunti per i servizi da postazione fissa (Delibera n. 156/23/CONS) e dei servizi di assistenza telefonica (Delibera n. 79/09/CSP)

First Point s.r.l. rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo: <https://www.firstpoint.website/informativa/>

Servizi da postazione fissa

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

1. Reclami sugli addebiti: l'indicatore analizza la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Obiettivo:

- Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 1% o minore.

Risultato:

- Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0.31%

2. Accuratezza della fatturazione: l'indicatore analizza la 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.

Obiettivo:

- 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: 1% o minore.

Risultato:

- 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: 0,08%

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 attivazione del servizio: l'indicatore analizza il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.

Obiettivo:

- a) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo
 - i) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 20
 - ii) Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 18
 - iii) Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 20
 - iv) Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 98
 - v) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99

Risultato:

- a) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo
 - i) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 24
 - ii) Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 66
 - iii) Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 84
 - iv) Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: NA
 - v) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 90%
 - vi) Numero dei contratti completati: 642

Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC: NA

Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center: 642

4. Tasso di malfunzionamento: 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 di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo

Obiettivo:

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso: 5%

Risultato:

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso: 5.28%

5. 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:

- a) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore
 - i) Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 22
 - ii) Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 18
 - iii) Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24
 - iv) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90%

Risultato:

- a) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore
 - i) Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 10 ore
 - ii) Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 12 ore
 - iii) Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 18 ore
 - iv) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99,00 %

Servizi telefonici di contatto

First Point, nell'erogazione del presente servizio, si avvale esclusivamente di addetti interni e non utilizza call center esterni.

1. Tempo di navigazione. L'indicatore misura la media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo, ossia media, effettuata sulle rilevazioni del semestre, dei tempi minimi che intercorrono tra l'istante di accesso all'IVR e quello in cui l'utente è informato del codice dell'opzione "operatore" (la cui scelta consente cioè di parlare direttamente con un addetto per presentare un reclamo) ed è consentita la sua selezione.

Obiettivo:

- 30 sec o inferiore

Risultato:

- 30 sec

2. Tempo di attesa. L'indicatore misura l'intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione.

Obiettivo:

- a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 30 sec o inferiore
- b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 60%

Risultato:

- a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 33 sec
- b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 63%

3. Tasso di risoluzione dei reclami. L'indicatore misura la percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.

Obiettivo:

- percentuale di reclami per i quali vengono registrate un numero di chiamate > 1 prima della loro chiusura: 98%

Risultato:

- percentuale di reclami per i quali vengono registrate un numero di chiamate > 1 prima della loro chiusura: 98,4%