Mordacchini s.r.l.
Via San Giovanni, 118 – 01037 – 01037 – Ronciglione (VT)
Tel. 0761.1769342 – Fax 0761.1810169
e-mail info@mordacchini.it PEC mordacchinisrl@pec.it URL https://www.mordacchini.it

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

Ronciglione (VT) lì 20/03/2024

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 https://www.mordacchini.it, nella sezione "Carta dei servizi e indicatori di qualità" al LINK https://www.mordacchini.it/carta
La Carta dei servizi è pubblicata sul sito https://www.mordacchini.it, nella sezione "Carta dei servizi e indicatori di qualità" al LINK https://www.mordacchini.it/carta

Di seguito i dati relativi a ciascun indicatore.

A. **Indicatore 1 – Tempo di Attivazione del Servizio**
   Obiettivo per i servizi xDSL e FTTH tempo medio 45 giorni, per i servizi Wi-Fi su banda condivisa tempo medio 25 giorni. Tempo medio effettivo per attivazione servizi xDSL e FTTH giorni 38, al netto delle sospensioni per il rilascio di eventuali autorizzazioni, tempo medio per attivazione servizi Wi-Fi su banda condivisa media giorni 12. Tempo medio complessivo per l'attivazione dei servizi giorni 25.

B. **Indicatore 2 – Tasso di Malfunzionamento**
   Obiettivo 5%, effettivo 2,6%

C. **Indicatore 3 – Tempo di Riparazione dei Malfunzionamenti**
   Obiettivo 240 ore, effettivo medio 35 ore

D. **Indicatore 4 – Accuratezza della fatturazione (fatture contestate)**
   Obiettivo 1%, effettivo 0,4%

Mordacchini s.r.l.
Via San Giovanni, 118 – 01037 – 01037 – Ronciglione (VT)
Tel. 0761.1769342 – Fax 0761.1810169
e-mail info@mordacchini.it PEC mordacchinisrl@pec.it URL https://www.mordacchini.it

E. <u>Tempo di Risposta alle Chiamate ai Servizi di Assistenza Clienti dell'Operatore</u>

Obiettivo 90s, effettivo medio 34s

Nel rimanere a disposizione per ulteriori chiarimenti in merito tramite il punto di contatto Fausto Mordacchini telefono fisso 07611769342, mobile 3805311150, l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Fausto Mordacchini
Presidente C.d.A.

Si allegano alla presente i file riepilogativi dei diversi indicatori riferiti all'anno 2023