

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

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo : agcom@cert.agcom.it

(e p.c. via mail all'indirizzo direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

Cura Carpignano, lì 31 Marzo 2024

Oggetto: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'annualità 2023

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 del 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).

CLT GROUP SRL rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo : www.cltgroup.it

CLT Group Srl P.IVA e C.F.: 02070570185 - Rea PV: 243338 - C.S. € 100.000,00 i.v.
Numero verde: 800 978572 – **e-mail:** info@cltgroup.it – **web:** www.cltgroup.it

Sede Legale:
Via Volta, 29
27100 Pavia

Sede Operativa:
Via della Scienza, 9/11
27010 - Cura Carpignano (PV)
Tel. +39-0382/1932.1
Fax +39-0382/1932.900

Filiale Milano:
Via Andra Maffei, 1
20135 - Milano
Tel. +39-02/99776.1
Fax +39-02/99776.900

Filiale Torino:
Via Virle, 19/d
10138 - Torino
Tel. +39-011/19515.1
Fax +39-011/19515.900

Filiale Roma:
Via Circonvallazione Clodia, 163/167
00195 - Roma
Tel. +39-06/84004.1
Fax +39-06/84004.900

Filiale Bari:
Via Santeramo, 92
70022 - Altamura (BA)
Tel. +39-080/8245.1
Fax +39-080/8254.900

Riepilogo indicatori di QoS di accesso a Internet da postazione fissa (del. 131/06/CSP e s.m.i.)

CLT GROUP SRL nell'erogazione dei propri servizi si avvale in regime Wholesale di servizi di altri operatori autorizzati.

1 – Tempo di attivazione del servizio

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui il cliente ha formalmente richiesto il servizio con la sottoscrizione del contratto e il giorno in cui il servizio è entrato in esercizio rendendosi disponibile al richiedente. Nell'anno 2024 i tempi medi di attivazione del servizio di accesso a larga banda sono risultati:

- Per ordini di prima attivazione su servizio di accesso a banda larga diretto per linea telefonica già attiva:

nel 95% dei casi Giorni 12

nel 99% dei casi Giorni 11

2 – 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

La percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti entro il termine contrattualmente previsto è stata:

- tempo medio di riparazione: **17 ore comprese quelle non lavorate**

3 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

Tempo medio di risposta dell'operatore umano: **25 secondi**;

4 – 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 i quali è stato riconosciuto uno storno

La percentuale media di addebiti contestati nell'anno 2023 è stata: 0,8%

CLT Group Srl P.IVA e C.F.: 02070570185 - Rea PV: 243338 - C.S. € 100.000,00 i.v.
Numero verde: 800 978572 – **e-mail:** info@cltgroup.it – **web:** www.cltgroup.it

Sede Legale:

Via Volta, 29
27100 Pavia

Sede Operativa:

Via della Scienza, 9/11
27010 - Cura Carpignano (PV)
Tel. +39-0382/1932.1
Fax +39-0382/1932.900

Filiale Milano:

Via Andra Maffei, 1
20135 - Milano
Tel. +39-02/99776.1
Fax +39-02/99776.900

Filiale Torino:

Via Virle, 19/d
10138 - Torino
Tel. +39-011/19515.1
Fax +39-011/19515.900

Filiale Roma:

Via Circonvallazione Clodia, 163/167
00195 - Roma
Tel. +39-06/84004.1
Fax +39-06/84004.900

Filiale Bari:

Via Santeramo, 92
70022 - Altamura (BA)
Tel. +39-080/8245.1
Fax +39-080/8254.900

Indicatori di qualità ex delibera 244/08/CSP In relazione alla delibera 244/08/CSP la società scrivente pubblica i dati relativi alla Velocità di trasmissione dati, Tasso di insuccesso nella trasmissione dati e Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione, inerenti le prestazioni di base offerte dalla scrivente agli utenti finali con il servizio di accesso a internet da rete fissa (Allegati 5 e 6 della Delibera AGCOM 244/08/CSP e s.m.i.).

Riepilogo Indicatori di QoS di telefonia vocale fissa (delibera n.254/04/CSP e s.m.i.)

1 – Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale Periodo che intercorre tra la formale richiesta del servizio da parte del cliente e il giorno della sua effettiva attivazione.

Per l'attivazione dei servizi diretti di telefonia vocale fissa tramite strutture di altri operatori, la fornitura del servizio nel 2023 è stata completata:

- nel 95% dei casi entro **13 giorni**
- nel 99% dei casi entro **12 giorni**
- tempo di allacciamento contrattualmente previsto: **60 giorni**
- percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data prevista: **98%**

2 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la sua eliminazione.

Per il servizio diretto con strutture di altri operatori ,

il tempo di riparazione dei malfunzionamenti in media nell 'annualità 2023 è risultato: **17 ore comprese quelle non lavorate**

CLT Group Srl P.IVA e C.F.: 02070570185 - Rea PV: 243338 - C.S. € 100.000,00 i.v.
Numero verde: 800 978572 – **e-mail:** info@cltgroup.it – **web:** www.cltgroup.it

Sede Legale:
Via Volta, 29
27100 Pavia

Sede Operativa:
Via della Scienza, 9/11
27010 - Cura Carpignano (PV)
Tel. +39-0382/1932.1
Fax +39-0382/1932.900

Filiale Milano:
Via Andra Maffei, 1
20135 - Milano
Tel. +39-02/99776.1
Fax +39-02/99776.900

Filiale Torino:
Via Virle, 19/d
10138 - Torino
Tel. +39-011/19515.1
Fax +39-011/19515.900

Filiale Roma:
Via Circonvallazione Clodia, 163/167
00195 - Roma
Tel. +39-06/84004.1
Fax +39-06/84004.900

Filiale Bari:
Via Santeramo, 92
70022 - Altamura (BA)
Tel. +39-080/8245.1
Fax +39-080/8254.900

4 – Tempi di risposta dei servizi (di assistenza clienti) tramite operatore : il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica , senza tempi di attesa o servizi generici di front-end.

- Tempo medio di risposta: **30 secondi** ;
- Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec. : **70%**

5 – 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.

Risultato: valore percentuale medio annualità 2023 : **0,58%**

6 – Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection.

Non ci sono attivazioni in Carrier Pre-Selection relativi al periodo preso in esame.

Nel restare a disposizione per eventuali chiarimenti, si porgono distinti saluti.

CLT GROUP SRL

CLT Group Srl P.IVA e C.F.: 02070570185 - Rea PV: 243338 - C.S. € 100.000,00 i.v.
Numero verde: 800 978572 – e-mail: info@cltgroup.it – web: www.cltgroup.it

Sede Legale:
Via Volta, 29
27100 Pavia

Sede Operativa:
Via della Scienza, 9/11
27010 - Cura Carpignano (PV)
Tel. +39-0382/1932.1
Fax +39-0382/1932.900

Filiale Milano:
Via Andra Maffei, 1
20135 - Milano
Tel. +39-02/99776.1
Fax +39-02/99776.900

Filiale Torino:
Via Virle, 19/d
10138 - Torino
Tel. +39-011/19515.1
Fax +39-011/19515.900

Filiale Roma:
Via Circonvallazione Clodia, 163/167
00195 - Roma
Tel. +39-06/84004.1
Fax +39-06/84004.900

Filiale Bari:
Via Santeramo, 92
70022 - Altamura (BA)
Tel. +39-080/8245.1
Fax +39-080/8254.900



Multiutility for Business

CLT Group Srl P.IVA e C.F.: 02070570185 - Rea PV: 243338 - C.S. € 100.000,00 i.v.
Numero verde: 800 978572 – **e-mail:** info@cltgroup.it – **web:** www.cltgroup.it

Sede Legale:
Via Volta, 29
27100 Pavia

Sede Operativa:
Via della Scienza, 9/11
27010 - Cura Carpignano (PV)
Tel. +39-0382/1932.1
Fax +39-0382/1932.900

Filiale Milano:
Via Andra Maffei, 1
20135 - Milano
Tel. +39-02/99776.1
Fax +39-02/99776.900

Filiale Torino:
Via Virle, 19/d
10138 - Torino
Tel. +39-011/19515.1
Fax +39-011/19515.900

Filiale Roma:
Via Circonvallazione Clodia, 163/167
00195 - Roma
Tel. +39-06/84004.1
Fax +39-06/84004.900

Filiale Bari:
Via Santeramo, 92
70022 - Altamura (BA)
Tel. +39-080/8245.1
Fax +39-080/8254.900