

CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI – ALLEGATO A : Obiettivi di Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con le Delibere 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 comunicano i risultati di qualità raggiunti nell'anno 2015.

| INDICATORE | AMBITO DI APPLICAZIONE | MISURE E OBIETTIVI DI QUALITA' |
|--|--|---|
| 1 – Tempo di attivazione del servizio di accesso ad Internet a Larga Banda | Servizio ADSL ADSL ULL su linee attive | Percentile 95% del tempo di fornitura: 15 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 40 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 99,00% Media: 11 gg |
| | Servizio ADSL Naked ADSL Naked ULL SHDSL EFM SIMMETRICO ULL FTTC | Percentile 95% del tempo di fornitura: 20 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 50 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 99,00% Media: 19 gg |
| | Servizi di accesso a banda larga Wireless. | Percentile 95% del tempo di fornitura: 30 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 60 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 99,00% Media: 24,00 gg |
| 2 – Tasso di malfunzionamento del servizio di accesso ad Internet a Larga Banda | Servizio realizzato con strutture proprie o unbundling. | n.a. |
| | Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale. | Tasso di malfunzionamento: 1,5% |
| 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling. | n.a. |
| | Servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale. | Percentile 80% del tempo di riparazione: 48 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 72 ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% Media: 44,00 ore |
| 4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore | Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" | 8 sec |
| | Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 35 sec Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 60,00% |
| | Tempo totale di risposta dell'operatore umano | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 46 sec Chiamate con tempo di risposta è inferiore a 20 sec: 60,00% |
| 5 – Addebiti contestati | Servizi di accesso a banda larga | Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 0,6% |

Ricordiamo che tutte le informazioni relative alla Carta dei Servizi sono disponibili sul sito internet <http://www.mynet.it/servizi/carta-dei-servizi/index.html>

CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI – ALLEGATO B : Obiettivi di Qualità dei servizi di telefonia vocale fissa

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.254/04/CSP e successive modifiche ed integrazioni, riportiamo gli Obiettivi di Qualità della società Mynet per l'anno 2015

| INDICATORE | MISURE | OBIETTIVI |
|---|--|-------------|
| 1 – Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale | Percentile 95% del tempo di fornitura: 18 gg | 60 gg |
| | Percentile 99% del tempo di fornitura: 29 gg | 80 gg |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente | 100% |
| 2 – Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Rapporto tra numero di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso (RTG) | 15% |
| 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ACCESSO DIRETTO | |
| | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 30 ore | 40 ore |
| | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 37 ore | 48 ore |
| | ACCESSO INDIRETTO | |
| | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 34 ore | 40 |
| | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 40 ore | 48 |
| 4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti | Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" | 8 sec |
| | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti | 35 sec. |
| | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi | 60% |
| 5 – Fatture contestate | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e d il numero di fatture emesse nello stesso periodo | 0,6% |
| 6- Accuratezza della fatturazione | Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | 0,1% |

CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI – ALLEGATO C : Obiettivi di Qualità dei servizi telefonici di contatto (call center)

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni, riportiamo gli Obiettivi di Qualità

| INDICATORE | MISURA | OBIETTIVO |
|--|---|------------|
| Indicatore 1 Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo | 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. | 45 sec. |
| Indicatore 2 Tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto | a) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti | 20 secondi |
| | b) Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec | 86% |
| Indicatore 3 Percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza | Percentuale | 85% |