

## ALLEGATO A

Spett.le Cliente,  
 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 2012 per gli indicatori previsti rispetto agli obiettivi prefissati.

INDICATORE	AMBITO DI APPLICAZIONE	MISURE E OBIETTIVI DI QUALITA'
1 – Tempo di attivazione del servizio	Servizio ADSL   ADSL ULL su linee attive	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentile 95% del tempo di fornitura: 15 gg</li> <li>• Percentile 99% del tempo di fornitura: 28 gg</li> <li>• Ordini validi completati entro il termine massimo: 100,00%</li> <li>• Media: 11 gg</li> </ul> <b>Obiettivo 2013: 20 gg nel 90% dei casi</b>
	Servizio ADSL Naked   ADSL Naked ULL   SHDSL   SIMMETRICO ULL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentile 95% del tempo di fornitura: 18 gg</li> <li>• Percentile 99% del tempo di fornitura: 32 gg</li> <li>• Ordini validi completati entro il termine massimo: 99,00%</li> <li>• Media: 16 gg</li> </ul> <b>Obiettivo 2013: 20 gg nel 90% dei casi</b>
	Servizi di accesso a banda larga Wireless.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentile 95% del tempo di fornitura: 25 gg</li> <li>• Percentile 99% del tempo di fornitura: 38 gg</li> <li>• Ordini validi completati entro il termine massimo: 99,00%</li> <li>• Media: 24 gg</li> </ul> <b>Obiettivo 2013: 40 gg nel 90% dei casi</b>
2 – Tasso di malfunzionamento	Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasso di malfunzionamento: 1,5%</li> </ul> <b>Obiettivo 2013: 5%</b>
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasso di malfunzionamento: 1,5%</li> </ul> <b>Obiettivo 2013: 5%</b>
3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentile 80% del tempo di riparazione: 46 ore</li> <li>• Percentile 95% del tempo di riparazione: 72 ore</li> <li>• Riparazioni completate entro il termine massimo: 100%</li> <li>• Media: 43,00 ore</li> </ul> <b>Obiettivo 2013: &lt;96ore nel 90% dei casi</b>
	Servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentile 80% del tempo di riparazione: 44 ore</li> <li>• Percentile 95% del tempo di riparazione: 71 ore</li> <li>• Riparazioni completate entro il termine massimo: 100%</li> <li>• Media: 42,00 ore</li> </ul> <b>Obiettivo 2013: &lt;96ore nel 90% dei casi</b>
4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	Risponde sempre un operatore umano – N.a.
	Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 35 sec</li> <li>• Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 60,00%</li> </ul> <b>Obiettivo 2013: 90 sec nel 90% dei casi</b>
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 35 sec</li> <li>• Chiamate con tempo di risposta è inferiore a 20 sec: 60,00%</li> </ul> <b>Obiettivo 2013: 90 sec nel 90% dei casi</b>
5 – Addebiti contestati	Servizi di accesso a banda larga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 0,8%</li> </ul> <b>Obiettivo 2013: &lt;2%</b>

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>

MNET srl

Via Imre Nagy 7, 46100 Mantova  
 +39 0376 263639 Fax +39 0376 269304  
 Conferma ordini eos@mynet.it Fax +39 0376 269305

info@mynet.it - www.mynet.it  
 P.I. e C.F. 01762150207 – cap.soc. i.v. 11200,00 €  
 Iscrizione alla C.C.I.A.A. di Mantova REA 180021 il 22/12/1995