

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 2014 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"> • Percentile 95% del tempo di fornitura: 15 gg • Percentile 99% del tempo di fornitura: 27 gg • Ordini validi completati entro il termine massimo: 100,00% • Media: 11 gg Obiettivo 2014: 20 gg nel 90% dei casi
	Servizio ADSL Naked ADSL Naked ULL SHDSL SIMMETRICO ULL	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 95% del tempo di fornitura: 17 gg • Percentile 99% del tempo di fornitura: 31 gg • Ordini validi completati entro il termine massimo: 99,00% • Media: 15 gg Obiettivo 2014: 20 gg nel 90% dei casi
	Servizi di accesso a banda larga Wireless.	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 95% del tempo di fornitura: 24 gg • Percentile 99% del tempo di fornitura: 36 gg • Ordini validi completati entro il termine massimo: 99,00% • Media: 23 gg Obiettivo 2014: 40 gg nel 90% dei casi
2 – Tasso di malfunzionamento	Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling.	<ul style="list-style-type: none"> • Tasso di malfunzionamento: 1,0% Obiettivo 2014: 5%
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.	<ul style="list-style-type: none"> • Tasso di malfunzionamento: 1,5% Obiettivo 2014: 5%
3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling.	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 80% del tempo di riparazione: 42 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione: 68 ore • Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% • Media: 36,00 ore Obiettivo 2014: <96ore nel 90% dei casi
	Servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale.	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 80% del tempo di riparazione: 44 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione: 71 ore • Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% • Media: 42,00 ore Obiettivo 2014: <96ore nel 90% dei casi
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"> • Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 35 sec • Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 60,00% Obiettivo 2014: 90 sec nel 90% dei casi
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 35 sec • Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 60,00% Obiettivo 2014: 90 sec nel 90% dei casi
5 – Addebiti contestati	Servizi di accesso a banda larga	<ul style="list-style-type: none"> • Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 0,6% Obiettivo 2014: <2%

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