

ALLEGATO A

Spett.le Cliente,

ai sensi di quanto disposto dall'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 comunicano i risultati di qualità raggiunti nell'anno 2017 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: 13 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 25 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 100,00% Media: 11 gg Obiettivo 2017: 25 gg nel 95% dei casi |
| | Servizio ADSL Naked ADSL Naked ULL SHDSL SIMMETRICO ULL | <ul style="list-style-type: none"> Percentile 95% del tempo di fornitura: 20 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 31 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 99,00% Media: 15 gg Obiettivo 2017: 35 gg nel 95% dei casi |
| 2 – Tasso di malfunzionamento | Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling. | <ul style="list-style-type: none"> Tasso di malfunzionamento: 0,9% Obiettivo 2017: 5% |
| | Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale. | <ul style="list-style-type: none"> Tasso di malfunzionamento: 1,4% Obiettivo 2017: 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: 29 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 37 ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% Media: 25,00 ore Obiettivo 2017: <96ore nel 90% dei casi |
| | Servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale. | <ul style="list-style-type: none"> Percentile 80% del tempo di riparazione: 34 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 38 ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% Media: 27,00 ore Obiettivo 2017: <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" | <ul style="list-style-type: none"> 11 sec |
| | 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: 70,00% Obiettivo 2017: 60 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: 46 sec Chiamate con tempo di risposta è inferiore a 20 sec: 60,00% Obiettivo 2017: 60 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 2017: <2% |

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

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