

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 2021 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	Percentile 95% del tempo di fornitura: 18 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 26 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 100,00% Media: 15 gg Obiettivo 2021: 25 gg nel 95% dei casi
	Servizio ADSL Naked ADSL Naked ULL SHDSL SIMMETRICO ULL	Percentile 95% del tempo di fornitura: 20 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 37 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 100,00% Media: 16 gg Obiettivo 2021: 35 gg nel 95% dei casi
2 – Tasso di malfunzionamento	Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling.	Tasso di malfunzionamento: 1,2% Obiettivo 2021: 5%
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.	Tasso di malfunzionamento: 2,2% Obiettivo 2021: 5%
3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling.	Percentile 80% del tempo di riparazione: 31 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 39 ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% Media: 26,00 ore Obiettivo 2021: <96ore nel 90% dei casi
	Servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale.	Percentile 80% del tempo di riparazione: 36 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 44 ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% Media: 30,00 ore Obiettivo 2021: <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"	☐☐ 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	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 35 sec Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 70,00% Obiettivo 2020: 60 sec nel 90% dei casi
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 46 sec Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 60,00% Obiettivo 2020: 60 sec nel 90% dei casi
5 – Addebiti contestati	Servizi di accesso a banda larga	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 0,5% Obiettivo 2020: <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>