

## 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 2023 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 <b>Obiettivo 2023: 25 gg nel 95% dei casi</b>
	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 <b>Obiettivo 2023: 35 gg nel 95% dei casi</b>
2 – Tasso di malfunzionamento	Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling.	Tasso di malfunzionamento: 1,2% <b>Obiettivo 2023: 5%</b>
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.	Tasso di malfunzionamento: 2,2% <b>Obiettivo 2023: 5%</b>
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 <b>Obiettivo 2023: &lt;96ore nel 90% dei casi</b>
	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 <b>Obiettivo 2023: &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"	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% <b>Obiettivo 2023: 60 sec nel 90% dei casi</b>
	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% <b>Obiettivo 2023: 60 sec nel 90% dei casi</b>
5 – Addebiti contestati	Servizi di accesso a banda larga	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 0,5% <b>Obiettivo 2023: &lt;2%</b>

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