

## 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'
<b>1 – Tempo di attivazione del servizio</b>	Servizio ADSL   ADSL ULL su linee attive	☉Percentile 95% del tempo di fornitura: 15 gg ☉Percentile 99% del tempo di fornitura: 40 gg ☉Ordini validi completati entro il termine massimo: 99,00% ☉Media: 11 gg <b>Obiettivo 2012: 16 gg</b>
	Servizio ADSL Naked   ADSL Naked ULL   SHDSL   SIMMETRICO ULL	☉Percentile 95% del tempo di fornitura: 20 gg ☉Percentile 99% del tempo di fornitura: 50 gg ☉Ordini validi completati entro il termine massimo: 99,00% ☉Media: 19 gg <b>Obiettivo 2012: 25 gg</b>
	Servizi di accesso a banda larga Wireless.	☉Percentile 95% del tempo di fornitura: 30 gg ☉Percentile 99% del tempo di fornitura: 60 gg ☉Ordini validi completati entro il termine massimo: 99,00% ☉Media: 24 gg <b>Obiettivo 2012: 40 gg</b>
<b>2 – Tasso di malfunzionamento</b>	Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling.	☉Tasso di malfunzionamento: 1,5% <b>Obiettivo 2012: 5%</b>
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.	☉Tasso di malfunzionamento: 1,5% <b>Obiettivo 2012: 5%</b>
<b>3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling.	☉Percentile 80% del tempo di riparazione: 48 ore ☉Percentile 95% del tempo di riparazione: 72 ore ☉Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% ☉Media: 44,00 ore <b>Obiettivo 2012: &lt;96ore</b>
	Servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale.	☉Percentile 80% del tempo di riparazione: 48 ore ☉Percentile 95% del tempo di riparazione: 72 ore ☉Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% ☉Media: 44,00 ore <b>Obiettivo 2012: &lt;96ore</b>
<b>4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore</b>	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	☉Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 33 sec ☉Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 60,00% <b>Obiettivo 2012: 90 sec</b>
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	☉Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 33 sec ☉Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 60,00% <b>Obiettivo 2012: 96 sec</b>
<b>5 – Addebiti contestati</b>	Servizi di accesso a banda larga	☉Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 0,8% <b>Obiettivo 2012: &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