

## Resoconto Parametri Qualità – Anno 2015

Gentile 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 s.m.i. e n. 179/03/CSP (Direttiva Generale in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni) e s.m.i., si comunicano di seguito i risultati di qualità raggiunti nell'anno 2015 per gli indicatori previsti rispetto agli obiettivi prefissati.

INDICATORE	AMBITO DI APPLICAZIONE	MISURE E OBIETTIVI DI QUALITÀ
1 – Tempo di attivazione del servizio	Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.	Percentile 95% del tempo di fornitura: 69 gg – Obiettivo 39gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 117 gg – Obiettivo 66gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 93.3% - Obiettivo 91.5% Media: 24gg – Obiettivo 30gg
	Servizi di accesso a banda larga Wireless.	Percentile 95% del tempo di fornitura: 64 gg - Obiettivo 65gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 85 gg – Obiettivo 88gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 97% - Obiettivo 95% Media: 22gg - Obiettivo 25%
2 – Tasso di malfunzionamento	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	Tasso di malfunzionamento: 4,08% - Obiettivo 3,5%
3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale.	Percentile 80% del tempo di riparazione: 41 ore – Obiettivo 20ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 180 ore – Obiettivo 168ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 91% - Obiettivo 90% Media: 51 ore – Obiettivo 48
4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza Clienti dell'operatore	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta	Non presente
	Tempo di risposta all'utente che consente di parlare con l'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 8,0 sec. – Obiettivo 8,5 sec. • Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 97,69% - Obiettivo 98,7%.
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 8,0 sec. – Obiettivo 8,5 sec. • Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 97,69 % - Obiettivo 98,7%.

5 – Addebiti contestati	Servizi di accesso a banda larga	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 1% Obiettivo 1%
-------------------------	----------------------------------	---

Ricordiamo che tutte le informazioni relative alla Carta dei Servizi sono disponibili sul sito internet di Elmec informatica S.p.A. (<http://www.elmec.com>).