

## OBIETTIVI DI QUALITA' PER L'ANNO 2019

### **ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (Delibera n.131/06/CSP)**

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità di Mitran Telematica srl per l'anno 2019 per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

#### **1. Tempo attivazione del servizio**

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato un ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

##### **Obiettivi per servizi a larga banda ADSL, FTTX, SHDSL:**

- Percentile 95 tempo di fornitura 90 gg
- Percentile 99 tempo di fornitura 100 gg
- Ordini completati entro il termine massimo 92%
- Media 30 gg

#### **2. Tasso di malfunzionamento**

L'indicatore si riferisce al rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

**Obiettivo:** inferiore al 5%.

#### **3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità.

##### **Obiettivi:**

- Percentile 80 tempo di riparazione 50h
- Percentile 95 tempo di riparazione 95h
- Riparazioni effettuate entro il termine massimo 80%
- Tempo medio di riparazione 40h

#### **4. Tempi di risposta dei servizi tramite operatore:**

L'indicatore si riferisce a (I) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano", (II) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano, (III) Percentuale di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore 20.

##### **Obiettivi:**

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": 0 secondi
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 20 secondi
- Percentuale di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore 20 sec: 90%

#### **5. Addebiti contestati**

L'indicatore si riferisce alla percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

**Obiettivo:** inferiore al 1%

Rimaniamo a disposizione per eventuali chiarimenti.

Milano, 26 Settembre 2018