

## **Relazione di qualità per l'anno 2021**

### **Accesso ad Internet da Postazione Fissa (Delibera n. 131/06/CSP)**

Di seguito Automation Italia Srl riporta i suoi dati relativi agli indicatori per il servizio di accesso ad Internet da postazione fissa. Gli indicatori illustrati si riferiscono ai servizi di accesso a Internet a banda larga Wireless con strutture proprie, poiché il numero di contratti per servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale sono trascurabili, dando origine a risultati non significativi.

#### **Indicatore 1 - Tempo di attivazione del servizio**

**Definizione:** Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

**Consuntivo:** Percentile 95% del tempo di fornitura: 32 gg.  
Percentile 99% del tempo di fornitura: 35 gg.  
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99 %  
Tempo medio di fornitura: 12 giorni solari

#### **Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento**

**Definizione:** Il rapporto, espresso in termini percentuali, 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.

**Consuntivo:** Tasso di malfunzionamento: 6%

#### **Indicatore 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

**Definizione:** Il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità, indipendentemente dal periodo nel quale sono stati segnalati i malfunzionamenti.

**Consuntivo:** Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 16 ore  
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore  
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99 %  
Tempo medio di riparazione: 11 ore

#### **Indicatore 4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore**

**Definizione:** 1) Il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del

**w w w . m u g e l l o n e t . i t**

Automation Italia Srl - Contrada La Corte 59/61 - Vitigliano - Loc.Casole 50039 - Vicchio(FI)  
Tel.+39 055 0763021 +39 392 9208664 - assistenza@mugellonet.it  
P.Iva/CF IT01957750977 REA FI-565670 ROC 26562 Cap.Soc. € 10.000,00 i.v

numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano;

2) Il tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

**Consuntivo:** Visto che non viene utilizzato un sistema IVR e che l'utente può parlare direttamente con un operatore umano dopo aver selezionato il numero di assistenza, la definizione al punto 1) non si applica.

Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 10 s.

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20s.: 94%

### **Indicatore 5 – Addebiti contestati**

**Definizione:** La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) – indipendentemente dalla fondatezza del reclamo - rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

**Consuntivo:** Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 0,0 %