

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 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 2010 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	n.a.
	ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	n.a.
	ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet	n.a.
2 – Tasso di Malfunzionamento	Servizio realizzato utilizzando servizi Wholesale.	Tasso di malfunzionamento: 4,00% Obiettivo: 5%
3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale.	Percentile 80% del tempo di fornitura: 180 ore Percentile 95% del tempo di fornitura: 420 ore Ordini validi completati entro il termine massimo: 80% Media: 87 ore Obiettivo: 160 ore
	(i) Sono conteggiate anche le ore dovute a intervento di operatori terzi - (ii) Un singolo guasto comprende tipicamente tutti gli eventuali guasti ripetuti presso operatori terzi fino alla risoluzione del problema - (iii) Non fanno parte del calcolo i guasti risolti immediatamente, e quindi entro SLA, all'atto della segnalazione del cliente	
4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	Media: 0 sec. Obiettivo: 0 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: 8 sec Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 96% Obiettivo: 10 sec
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 16 sec Chiamate con tempo di risposta è inferiore a 20 sec: 95% Obiettivo: 60 sec
5 – Addebiti Contestati	Servizi di accesso a banda larga	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 1,5% Obiettivo: 2%

Ricordiamo che tutte le informazioni relative alla Carta dei Servizi sono disponibili sul sito internet di Messagenet all'indirizzo <http://www.messagenet.it/cartaservizi>

Messagenet S.p.A.

Tel. +39 02 48102000 - Fax +39 02 48026819 - e-mail: info@messagenet.it - web: www.messagenet.it
Sede operativa: Via Leopardi, 9 - 20123 MILANO - P.IVA 13004930155 - REA 1605496 - Cap. Soc. €. 200.000 int. vers.