



## [EOLO] Resoconto Parametri Qualità – Anno 2016

Gentile Cliente,

ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con le Delibere n. 254/04/CSP (Qualità e Carte dei Servizi di telefonia vocale 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 2016 per gli indicatori previsti, rispetto agli obiettivi prefissati.

INDICATORE	AMBITO DI APPLICAZIONE	MISURE E OBIETTIVI DI QUALITA'
1 – Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Tempo misurato in giorni solari che intercorrono tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto da contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.  Servizio diretto con proprie strutture.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentile del 95%: 12,1 gg</li> <li>Percentile del 99%: 13,71 gg</li> <li>Percentuale allacciamenti concordati contrattualmente: 96,07%</li> </ul> Obiettivo 2016: <ul style="list-style-type: none"> <li>Percentile del 95%: 20 gg</li> <li>Percentile del 99%: 25 gg</li> <li>Percentuale attivazioni concordate contrattualmente: 95%</li> </ul>
2 – Tasso di malfunzionamento per linee di accesso	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione ed il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile nel medesimo periodo. Servizio diretto con proprie strutture.	Tasso di malfunzionamento: 3,15% Obiettivo 2016: Tasso di malfunzionamento: 3,50%
3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentile del 80%: 44,5 ore</li> <li>Percentile del 95%: 71,9 ore</li> <li>Percentuale riparazioni concordate contrattualmente: 99,445%</li> </ul> Obiettivo 2016: <ul style="list-style-type: none"> <li>Percentile del 80%: 45 ore</li> <li>Percentile del 95%: 75 ore</li> <li>Percentuale attivazioni concordate contrattualmente: 95%</li> </ul>
6 – Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete di informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo medio di risposta: 34 secondi</li> </ul> Obiettivo 2016: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo medio di risposta: 40 secondi</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Chiamate con tempo di risposta &lt; a 20 sec: 53,5%</li> </ul> Obiettivo 2016: <ul style="list-style-type: none"> <li>Chiamate con tempo di risposta &lt; a 20 sec: 50 %</li> </ul>
10 – Fatture contestate	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>0,25%</li> </ul> Obiettivo 2016: <ul style="list-style-type: none"> <li>0,65%</li> </ul>
11 – accuratezza della fatturazione	Percentuale di fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>0,75%</li> </ul> Obiettivo 2016: <ul style="list-style-type: none"> <li>1,25%</li> </ul>

Ricordiamo che tutte le informazioni relative alla Carta dei Servizi sono disponibili sul sito internet di EOLO (<http://www.eolo.it>).