

Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa per l'anno 2021 e risultati conseguiti
(Delibera n. 131/06/CSP; 244/08/CSP)

Indicatore	Definizione	Obiettivi di qualità e risultati
Tempo di fornitura del servizio	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.	Fibra: Percentile 95 del tempo di fornitura: 40 gg. Percentile 99 del tempo di fornitura: 60 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata: 100%
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso.	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo: 0
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).	Percentile 80 e 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Dato non disponibile per n. 0 malfunzionamenti
Tempi di risposta tramite operatore	Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere all'operatore umano: 80" Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 70" Percentuale delle chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 25" : 100%
Addebiti contestati	La 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.	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo. Nessun reclamo

EI Towers S.p.A.

Sede legale via G. Zanella 21

20851 Lissone (MB) tel. + 39 039 24321

Sede operativa via F. Turati 7

20851 Lissone (MB) tel. + 39 039 73981

Cap. Soc. int. vers. € 2.826.237,70 Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi

C.F. e numero di iscrizione 12916980159 P. IVA 01055010969

Società soggetta a direzione e coordinamento di F2i TLC 1 S.p.A.