

Cassino, 29 giugno 2011

**Spett.le**  
**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**  
Direzione Tutela Consumatori  
Centro Direzionale  
Isola B5 Torre Francesco  
I-80143 Napoli NA

Via email all'indirizzo [direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2010 (Delibere 179/03/CSP, 131/06/CSP e successive)

Spett.le Autorità,

in ottemperanza a quanto prescritto dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 179/03/CSP, 131/06/CSP e successive si trasmette la relazione relativa agli standard di qualità obbligatori e ai risultati raggiunti per l'anno 2010. La medesima relazione è altresì pubblicata sul sito web [www.officineinformatiche.it](http://www.officineinformatiche.it) nella sezione dedicata alla Carta dei Servizi ([www.officineinformatiche.it/azienda/cartaservizi](http://www.officineinformatiche.it/azienda/cartaservizi)) unitamente alla Carta dei Servizi e alle rilevazioni annuali e semestrali.

Una tabella riepilogativa degli obiettivi e dei risultati raggiunti verrà trasmessa ai clienti nella prima fatturazione utile.

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

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato un ordine valido e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi 2010 è un tempo medio di 60 giorni per servizi a larga banda xDSL e di 20 giorni per i servizi a larga banda wireless.

Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi a Larga Banda xDSL di tipo Wholesale  
Tempo medio: 25 giorni solari – 100 % di attivazioni entro i tempi previsti;
- Servizi a Larga Banda wireless WiFi/Hiperlan  
Tempo medio: 8 giorni solari – 100 % di attivazioni entro i tempi previsti.

### **Indicatore 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. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è un tasso di malfunzionamento massimo del 5 %.

Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi a Larga Banda xDSL di tipo Wholesale  
Tasso di malfunzionamento: 6,2 %;
- Servizi a Larga Banda wireless WiFi/Hiperlan  
Tasso di malfunzionamento: 3,8 %.

### **Indicatore 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. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è pari a:

- a) 95% delle riparazioni entro le 72 ore solari
- b) 90% delle riparazioni entro 48 ore solari.
- c) 80% delle riparazioni entro 24 ore solari.

Seguono i risultati raggiunti :

- Servizi a Larga Banda xDSL di tipo Wholesale  
Tempo medio di riparazione: 12 ore;
- Servizi a Larga Banda wireless WiFi/Hiperlan  
Tempo medio di riparazione: 3 ore.

### **Indicatore 4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'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) tempo totale di risposta dell'operatore umano. Per tali indicatori i valori obiettivi previsti dalla Carta dei Servizi sono pari, per le chiamate andate a buon fine, a : (i) non si applica, (ii) non si applica, (iii) non si applica.

Seguono i risultati raggiunti:

Il servizio di risposta alle chiamate di assistenza dei clienti è organizzato con Risposta diretta da parte di operatore umano, pertanto non ci sono dati per questo indicatore.

### **Indicatore 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.

Per tale indicatore il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è non superiore al 1 %.



Via Pietro Bembo, 13  
03043 - Cassino (FR)  
P.IVA 01928990603  
Tel. 0776 24640  
Fax 0776 311444  
Email [info@officine.it](mailto:info@officine.it)

Segue il risultato raggiunto:

- Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 1 %

Si resta disposizione per qualunque chiarimento in merito

Distinti saluti.

Officine Informatiche Srl