



**Relazione annuale per
l'anno 2018 degli indicatori
di qualità dei servizi per
l'operatore SINET**

Nel rispetto di quanto previsto dalle delibere AGCOM N° 179/03/CSP, N° 254/04/CSP e n. 131/06/CSP, si trasmette la relazione relativa ai risultati effettivamente raggiunti in base agli standard di qualità obbligatori fissati nella Carta dei Servizi per l'anno 2018.

La relazione è pubblicata sul sito www.sinetsrl.it, dove è possibile trovare anche le tabelle sui risultati periodici.

I dati riportati si riferiscono all'operato su tutto il territorio nazionale, senza suddivisione per Regione di fornitura dei servizi.

1)Attivazione del servizio Definizione dell'indicatore: tempo, misurato in giorni, tra il giorno in cui è stata validamente formalizzata la richiesta dal cliente ed il giorno in cui il servizio è stato effettivamente reso disponibile.

Risultato effettivamente raggiunto

Il tempo medio di attivazione del servizio per l'anno 2018 è stato di 10 giorni, nel pieno rispetto dei termini previsti dalla Carta dei Servizi, che fissa in 30 giorni lavorativi dalla ricezione del contratto sottoscritto i tempi di attesa per l'allaccio della linea.

2) Tasso di malfunzionamento Definizione dell'indicatore: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamento fatte dagli utenti nel periodo di osservazione ed il numero medio di linee attive nel periodo di riferimento.

Risultato effettivamente raggiunto:

In rapporto a tutte le segnalazioni pervenute, se si escludono le segnalazioni relative a malfunzionamenti per i quali non si è avuto riscontro e quelle relative a guasti di apparecchiature di proprietà del cliente, il tasso di malfunzionamento su base annuale per l'anno 2018 è stato del 4%.

3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti Definizione dell'indicatore: lasso di tempo che intercorre tra la segnalazione di un effettivo malfunzionamento da parte del cliente ed il ripristino effettivo del servizio.

Risultato effettivamente raggiunto

Il tempo medio previsto per la riparazione dei guasti è fissato sulla Carta dei Servizi in 72 ore. La percentuale di riparazione dei guasti nei tempi stabiliti per l'anno 2018 è stato del 100% mentre il tempo medio di riparazione è stato pari a 33 ore.

4) Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cliente dell'operatore: Definizione dell'indicatore: 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.

Risultato effettivamente raggiunto

Le richieste di assistenza possono essere fatte via e mail, via fax oppure telefonicamente. Il tempo medio di risposta alle segnalazioni pervenute via e mail o via fax è di 12 ore. I tempi per l'assistenza telefonica, attiva però solo nei giorni dal lunedì al venerdì ed in predefinite fasce orarie sono di gran lunga più brevi. Ad ogni chiamata di assistenza telefonica risponde direttamente un operatore, ed il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" è di 4 secondi.

Il tempo medio di risposta dell'operatore umano è di 20 secondi e la percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 15 secondi è del 75%.

5) Fatture contestate Definizione dell'indicatore: percentuale di fatture per le quali gli utenti hanno proposto reclamo sul totale delle fatture emesse nello stesso periodo.

Risultato effettivamente raggiunto

A tutti i reclami, indipendentemente dalla fondatezza del reclamo stesso, la Società si propone di dare risposta entro 10 giorni dalla ricezione del reclamo stesso. La percentuale di fatture formalmente contestate nell'anno 2018 è pari a 1%.

Non si è mai proceduto al riaccredito di importi al cliente o all'emissione di note di credito in seguito a contestazioni fondate da parte del cliente.