

Gentile Cliente,

ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con le Delibere 156/23/CONS (Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa), 88/07/CSP (Approvazione dello schema di direttiva in materia di qualità dei servizi di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche) e 79/09/CSP (Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche), si comunicano i risultati di qualità raggiunti nell'anno 2024 per gli indicatori previsti rispetto agli obiettivi prefissati.

Dati relativi ai "Servizi di Accesso ad Internet da postazione fissa"			
INDICATORE	AMBITO DI APPLICAZIONE	MISURE DI QUALITA'	OBIETTIVI
Allegato 2 Reclami sugli addebiti	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: <0.50%	<2.0%
		Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse: N.A	<2.0%
Allegato 3 Accuratezza della fatturazione	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0,83%	<3%
Allegato 4 Tempo di attivazione del servizio	Ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo.	Percentile 95% del tempo di fornitura: - Percentile 99% del tempo di fornitura: - Ordini validi completati entro il termine massimo: - Media: -	N.A. N.A. N.A. N.A.
	Ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo.	Percentile 95% del tempo di fornitura: 16 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 79 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 100% Media: 7,31 gg	60 100 90% 15 gg
Allegato 5 Tasso di malfunzionamento	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.	Tasso di malfunzionamento: 0,20%	36%
Allegato 6 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Evasione in cui non sono necessari interventi tecnici sul campo.	Percentile 80% del tempo di riparazione: 94,48 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 462,67 ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 80,59% Media: 87,71 ore	72 96 80% 48 ore
	Evasione in cui sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero non espletabili mediante attività svolte esclusivamente in centrale o da remoto.	Percentile 80% del tempo di riparazione: 93,15 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 216,31 ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 81,63% Media: 63,93 ore	96 120 80% 72 ore

Dati relativi ai "Servizi di Telefonici di Contatto"			
INDICATORE	AMBITO DI APPLICAZIONE	MISURE DI QUALITA'	OBIETTIVI
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	0s	20 s
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	10,02 s	20s
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	94,85 %	90 %
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	N.A. (dato non rilevabile)	N.A.

Ricordiamo che tutte le informazioni relative alla Carta dei Servizi sono disponibili sul sito Internet di UMBRIANET all'indirizzo <https://www.umbria.net/carta-dei-servizi/>