



OmninetWORK S.r.l.

Piazza Chiesa 1/C
37132 San Michele Extra - Verona (ITA)
Tel. 0458920111 - Fax 0458920550
R.E.A. VR n. 320430 – C.F. - P.I.: 03244200238

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela Consumatori
Centro Direzionale
Isola B5 Torre Francesco
80143 Napoli (NA)
ITALIA

Raccomandata A/R

Anticipata via email all'indirizzo direzionetutelaconsumatori@agcom.it

Verona, 05/01/2012

Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2011 (Rif. Delibera 131/06/CSP)
ISP: OmninetWORK Srl

Spett.le Autorità,

in ottemperanza a quanto prescritto dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 131/06/CSP (**Qualità e Carte dei Servizi di accesso a internet da postazione fissa**) e n. 179/03/CSP (**Direttiva Generale in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni**), OmninetWORK Srl trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2011. La medesima relazione viene pubblicata sul sito web www.omninetWORK.it, nella sezione dedicata alla Carta dei Servizi (http://www.omninetWORK.it/site/carta_servizi) unitamente alla Carta dei Servizi ed alle rilevazioni annuali e semestrali. Una tabella riepilogativa degli obiettivi e dei relativi risultati raggiunti verrà trasmessa ai Clienti nella prima fatturazione utile.

Seguono i dati relativi a ciascun indicatore.

RIEPILOGO

TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Con "tempo di attivazione dei servizi" si intende il tempo che intercorre tra il giorno di registrazione dell'ordine valido da parte dell'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.

Gli obiettivi ottenuti **nell'anno 2011** per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa sono i seguenti:

- Per ordini di attivazione su linee telefoniche già attive: 7,63 giorni solari e 100%
- Per ordini di attivazione su linea dati: 14,01 giorni solari e 100%.

TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

Con "tasso di malfunzionamento" si intende il rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi durante un periodo di osservazione ed il numero medio di linee d'accesso a banda larga, rilevate nel medesimo periodo. L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento per guasti non dipendenti da operatori terzi inferiore al 10%.

Il tasso di malfunzionamento su base annuale **nel 2011** è stato del:

- 0% per il servizio realizzato tramite infrastrutture proprie.
- 2,80% per il servizio realizzato tramite servizi wholesale.

TEMPI DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

Con “tempo di riparazione dei malfunzionamenti” si intende il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Gli obiettivi ottenuti **nell'anno 2011** per i tempi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa sono i seguenti:

- per i servizi a banda larga realizzati utilizzando infrastrutture proprie, ore 0 (comprese quelle non lavorative)
- per i servizi a banda larga realizzati utilizzando servizi xDSL di tipo Wholesale, ore 43 (comprese quelle non lavorative)

TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA

Con “tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza” si intende il tempo di risposta dell'operatore umano tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente.

Per tale indicatore è stato raggiunto **per l'anno 2011** il seguente obiettivo:

- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 2 secondi;
- Tempo totale di risposta dell'operatore umano: 21 secondi

ADDEBITI CONTESTATI

Con “addebiti contestati” si intende la percentuale di fatture per cui il Cliente ha reclamato in forma tracciabile.

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale, relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo, inferiore al 0.5%.

Segue il risultato raggiunto per **l'anno 2011**:

Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 0,4%

Si rimane a disposizione per fornire eventuali chiarimenti

Distinti saluti.

Omninet S.r.l

