

## RELAZIONE SUI PARAMETRI DI QUALITA' ANNO 2017

In ottemperanza alle linee guida disposte dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, 254/04/CSP e 131/06/CSP, Nowire S.p.A. pubblica la relazione relativa agli standard di qualità.

### 1. SERVIZIO VOCE

**1.1 Tempo di attivazione del collegamento iniziale:** con tale indicatore si intende il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il momento in cui viene ricevuta la proposta di abbonamento, debitamente compilata e sottoscritta dal Cliente, e il momento in cui il servizio viene reso disponibile.

**Obiettivi:**

**Perc. 95% del tempo di fornitura: 40 giorni**

**Perc. 99% del tempo di fornitura: 70 giorni**

**Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:70%**

**Tempo medio di attivazione : 25 giorni**

**Risultati:**

**Perc. 95% del tempo di fornitura: 38 giorni**

**Perc. 99% del tempo di fornitura: 68 giorni**

**Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:72%**

**Tempo medio di attivazione : 23 giorni**

**1.2 Tasso di malfunzionamento:** con tale indicatore si intende il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dal Cliente relative a effettivi malfunzionamenti di rete durante il periodo di osservazione e il numero medio degli utenti, rilevato su base mensile, nel medesimo periodo.

**Obiettivi:**

**Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi Attivi:12%**

**Risultati:**

**Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi Attivi:11%**

**1.3 Tempi di riparazione del malfunzionamento:** con tale indicatore si intende il tempo che intercorre tra la segnalazione di un effettivo malfunzionamento di rete da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità.

**Obiettivi:**

**Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 80 ore**

**Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo previsto: 93%**

**Tempo massimo di riparazione: 125 ore**

**Tempo medio di riparazione: 55 ore**

**Risultati:**

**Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 78 ore**

**Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo previsto: 94%**

**Tempo massimo di riparazione: 120 ore**

**Tempo medio di riparazione: 54 ore**

**1.4 Tempi di risposta alle chiamate al Servizio di assistenza da parte di un operatore:** si intende il servizio di fornitura di informazioni ed assistenza tecnica.

**Obiettivi:**

**Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 15 secondi**

**Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 90%**

**Risultati:**

**Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 12 secondi**

**Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 92%**

**1.5 Accuratezza delle fatture:** con tale indicatore si intende il rapporto tra il numero di contestazioni relative a fatture, riconosciute fondate, e il totale delle fatture emesse nel periodo di riferimento.

**Obiettivi: Rapporto tra il numero di fatture contestate e riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 1,5%**

**Risultati: Rapporto tra il numero di fatture contestate e riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0,5%**

**1.6 Addebiti contestati:** con tale indicatore si intende la percentuale di reclami ricevuti (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

**Obiettivi: Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 2,5%**

**Risultati: Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 1,5%**

## 2. SERVIZIO INTERNET

**2.1 Tempo di attivazione del collegamento iniziale:** con tale indicatore si intende il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il momento in cui viene ricevuta la proposta di abbonamento, debitamente compilata e sottoscritta dal Cliente, e il momento in cui il servizio viene reso disponibile.

### Obiettivi:

**Perc. 95% del tempo di fornitura: 39 giorni**

**Perc. 99% del tempo di fornitura: 69 giorni**

**Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:70%**

**Tempo medio di attivazione : 22 giorni**

### Risultati:

**Perc. 95% del tempo di fornitura: 38 giorni**

**Perc. 99% del tempo di fornitura: 68 giorni**

**Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:72%**

**Tempo medio di attivazione : 21 giorni**

**2.2 Tasso di malfunzionamento:** con tale indicatore si intende il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dai Cliente relative a effettivi malfunzionamenti di rete durante il periodo di osservazione e il numero medio degli utenti, rilevato su base mensile, nel medesimo periodo.

### Obiettivi:

**Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi Attivi:12%**

### Risultati:

**Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi Attivi:11%**

**2.3 Tempi di riparazione del malfunzionamento:** con tale indicatore si intende il tempo che intercorre tra la segnalazione di un effettivo malfunzionamento di rete da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità.

**Obiettivi:**

**Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 80 ore**

**Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo previsto: 93%**

**Tempo massimo di riparazione: 125 ore**

**Tempo medio di riparazione: 55 ore**

**Risultati:**

**Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 78 ore**

**Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo previsto: 94%**

**Tempo massimo di riparazione: 120 ore**

**Tempo medio di riparazione: 54 ore**

**2.4 Tempi di risposta alle chiamate al Servizio di assistenza da parte di un operatore:** si intende il servizio di fornitura di informazioni ed assistenza tecnica.

**Obiettivi:**

**Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 15 secondi**

**Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 90%**

**Risultati:**

**Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 12 secondi**

**Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 92%**

**2.5 Addebiti contestati:** con tale indicatore si intende la percentuale di reclami ricevuti (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

**Obiettivi: Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0,5%**

**Risultati: Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0%**



Rende (CS) – C/da Cozzo Maruzza - 87036  
Tel. 199 21 45 00 - Fax 178 30 29 010  
email: [info@nowire.it](mailto:info@nowire.it) – web: [www.nowire.it](http://www.nowire.it)  
P.I. 02874790781