

Relazione sui Parametri di qualità anno 2008.

AMBROGIO garantisce che i vari servizi siano offerti nel rispetto della normativa europea, degli obblighi derivanti dal titolo abilitativi e delle Delibere dell'Autorità.

In particolare, la qualità dei servizi offerti verrà valutata secondo le definizioni e i metodi di misura conformi agli standard di cui all'all. VII del D.P.R. n. 77/2001, ovvero ETSI ETR138 (ad eccezione di quelli relativi all'accuratezza della fatturazione per la quale non sono stati ancora definiti a livello comunitario) oppure ETSI EG 201 769-1 come specificati nella direttiva CE 22/2002.

Per l'anno 2008, AMBROGIO ha raggiunto i seguenti parametri di qualità:

- i) Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale, da intendersi come giorni solari che intercorrono tra la ricezione dell'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è in uso da parte del richiedente e con riferimento al servizio diretto con strutture e/o infrastrutture di altri operatori.
Servizio indiretto in CPS:
Parametro stabilito per il 2008: entro 30 giorni *lavorativi* nel 95% dei casi
Dato rilevato: entro 15 giorni solari dalla ricezione del contratto sottoscritto nel 95% delle richieste, e 25 giorni solari nel 99 % delle richieste.
Attivazione del servizio di accesso ad Internet con tecnologia ADSL:
Parametro stabilito per il 2008: nel 95% dei casi, entro 30 giorni lavorativi successivi alla ricezione del contratto sottoscritto ed è subordinata all'abilitazione della linea (da parte di Telecom o di operatori terzi) alla connessione con tecnologia ADSL.
Dato rilevato: entro 30 giorni solari successivi alla ricezione del contratto sottoscritto nel 99% dei casi, ed è subordinata all'abilitazione della linea (da parte di Telecom o di operatori terzi) alla connessione con tecnologia ADSL. Nel 90% dei casi, entro il termine massimo contrattualmente previsto;
- ii) Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: 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 attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.
Il Cliente è reso edotto del fatto che l'attivazione e gestione della linea di accesso dei servizi AMBROGIO è svolta da operatori terzi.
Servizio indiretto in CPS:
Parametro stabilito per il 2008: contenere entro il limite massimo dell'1% il tasso di malfunzionamento per linea di accesso per quanto di *propria competenza*, interfacciandosi con detti operatori terzi per ottimizzare il funzionamento delle linee.
Dato rilevato: 0.5 %
Servizio di accesso ad Internet con tecnologia ADSL:
Parametro stabilito per il 2008: contenere entro il limite massimo dell'1% il tasso di malfunzionamento per linea di accesso per quanto di *propria competenza*, interfacciandosi con detti operatori terzi per ottimizzare il funzionamento del servizio.
Dato rilevato: 0.9 %
- iii) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti, inteso come tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione, dei servizi di comunicazioni elettroniche a valore aggiunto, riscontrati da Ambrogio.
Il Cliente è reso edotto del fatto che l'attivazione e la successiva gestione di tali servizi Ambrogio, compresa la risoluzione dei malfunzionamenti, è svolta da operatori terzi.
Servizio indiretto in CPS:
Parametro stabilito per il 2008: tempo di riparazione pari a 15 giorni
Dato rilevato: 10 giorni
Servizio di accesso ad Internet con tecnologia ADSL:

Parametro stabilito per il 2008: tempo di riparazione pari a 1 giorno lavorativo nel 20% dei casi. Per il restante 80%, il tempo di riparazione potrà essere inferiore a quello contrattualmente previsto.

Dato rilevato: 2 giorni lavorativi

- iv) Tempi di risposta dei servizi tramite operatore: (fornitura del servizio informazioni e assistenza tecnica)

Parametro stabilito per il 2008: da un minimo di 2 secondi ad un massimo di 60 secondi.

Dato rilevato: Il tempo medio di risposta risulta essere pari a 5 secondi e la percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta sarà inferiore a 20 secondi pari al 99% , sia per la risposta tramite operatore, sia per la risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti;

- v) Fatture contestate:

Parametro stabilito per il 2008: contenere ad un limite del 3% il tasso di contestazione delle fatture

Dato rilevato: 3 %