

TELEFONIA VOCALE FISSA (Delibera n. 254/04/CSP)

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.254/04/CSP e successivi emendamenti, riportiamo la relazione sull'andamento della Qualità di E-Mind s.r.l. per l'anno 2023 per i servizi di telefonia vocale fissa.

| INDICATORE | MISURE DI QUALITA' | OBIETTIVO 2023 | RISULTATO 2023 |
|---|--|---|---|
| Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale | Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente. Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (30 gg.): | 25 gg 40 gg 96% | 23 gg 38 gg 96% |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Rapporto, espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso: Servizio diretto con strutture di altro operatore: Servizio indiretto in modalità CPS | 5 % n.a. | 5% n.a. |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Servizio indiretto con strutture di altri operatori: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96 ore): Servizio indiretto in modalità CPS: Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (72 ore): | 20 ore 30 ore 98% n.a. n.a. n.a. | 24 ore 30 ore 98% n.a. n.a. n.a. |
| Tempi di risposta dei servizi tramite operatore | Tempo trascorso 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. Tempo medio di risposta in secondi: Percentuale di chiamate in cui il tempo medio di risposta è inferiore a 20 secondi: | 20 secondi 70 % | 20 secondi 75 % |
| Fatture contestate | Percentuale di fatture per cui l'utente ha avanzato reclami: | 0,5 % | 0,5 % |
| Accuratezza della fatturazione | Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | 0,5 % | 0,5 % |
| Tempo di fornitura della Carrier Pre Selection | Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso. Percentile 95% del tempo di fornitura Percentile 99% del tempo di fornitura | n.a. | n.a. |

ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (Delibera n. 131/06/CSP)

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 131/06/CSP esuccessivi emendamenti, riportiamo la relazione sull'andamento della Qualità di E-Mind s.r.l. per l'anno 2023 per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa.

| INDICATORE | MISURE DI QUALITA' | OBIETTIVO 2023 | RISULTATO 2023 |
|--|---|---|---|
| Tempo di attivazione del servizio | Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente. Ordini di prima attivazione rivolti ad un operatore del servizio di accesso a banda larga a internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva. Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (180 gg): Tempo medio di fornitura: | 30 gg 45 gg 85 % 28 gg | 26 gg 39 gg 90% 26gg |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Rapporto, espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso: | 9 % | 9% |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (72 ore): Tempo medio di riparazione | 20 ore 25 ore 94% 18 ore | 24 ore 24 ore 94% 20 ore |
| Addebiti contestati | Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo. Servizi di accesso ad internet a banda larga: | 0,5 % | 0,5 % |