

COMeSER S.r.l.

Via S. Michele Campagna 25/A - 43036 Fidenza (PR)

Tel.: 0524 881111 - Fax: 0524 881118

E-mail: vendite@comeser.it

Sito internet: www.comeser.it

Obiettivi di qualità per l'anno 2023

Accesso ad Internet da Postazione Fissa (Delibera n. 131/06/CSP)

Tempo di attivazione del servizio	<p>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 rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura:.....15 gg Percentile 99% del tempo di fornitura:.....20 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:.....98% Tempo medio di fornitura:.....20 gg</p> <p>Ordini per servizi di accesso a banda larga Wireless Percentile 95% del tempo di fornitura:.....25 gg Percentile 99% del tempo di fornitura:.....45 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:.....99% Tempo medio di fornitura:.....17 gg</p>
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	<p>Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso in banda larga Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale 2,1 %</p>
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Servizio realizzato con strutture in Unbundling o tramite strutture proprie Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:.....10 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:.....15 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:.....98%</p> <p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale. Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:.....21 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:.....38 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:.....98%</p>
Addebiti contestati	<p>Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate iconosciute 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:..... <1%.</p>