



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

http://www.e4a.it - Via Brenta, 30 36033 Castelnuovo di Isola Vicentina (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per prima segnalazione guasti servizi internet/email: 0444 580701

Spett.le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela Consumatori

Centro Direzionale, Isola B5 Torre Francesco

80143 Napoli (NA)

Fax 081/7507828

A/R anticipata a mezzo fax ed email a:
direzionetutelaconsumatori@agcom.it

Isola Vicentina, 19 febbraio 2012

Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2012 (rif. Delibera 131/06/CSP)
ISP: E4A s.r.l.

Spettabile 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**), E4A s.r.l. trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2012.

La medesima relazione viene pubblicata sul sito web <http://www.e4a.it>, nella sezione dedicata alla Carta dei Servizi, direttamente accessibile dal menù principale del sito, unitamente alla carta dei Servizi e 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.

Indicatore 1 – Tempo di attivazione del servizio

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato un ordine valido dall'operatore ed il giorno in cui il servizio è pronto per essere rilasciato all'utente, inclusi gli apparati in comodato d'uso, ed include il tempo di fornitura e produzione delle apparecchiature.

Il dato non può essere indicativo del giorno di reale disponibilità del servizio in quanto, trattandosi esclusivamente di connessioni broadband in modalità wireless, l'effettiva data di installazione può essere condizionata da fattori esterni (agenti atmosferici tipicamente) che impediscano ai tecnici di



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

<http://www.e4a.it> - Via Brenta, 30 36033 Castelnuovo di Isola Vicentina (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per prima segnalazione guasti servizi internet/email: 0444 580701

lavorare in sicurezza per l'installazione delle apparecchiature necessarie presso la sede del cliente. Inoltre l'installazione viene eseguita e gestita in maniera del tutto autonoma da parte degli installatori autorizzati nelle modalità e nei tempi, con obbligo contrattuale di provvedere all'installazione entro 15 giorni dalla data di ricevimento delle apparecchiature, fatto salvo specifico accordo con il cliente. Inoltre l'installazione può essere eseguita esclusivamente a seguito della realizzazione da parte del cliente stesso delle opere necessarie alla corretta installazione delle apparecchiature. Il valore del 100% nel rispetto delle tempistiche di installazione è legato al fatto che, alla luce di quanto indicato il contratto non prevede, e non può prevedere una tempistica garantita di installazione.

E4A tuttavia si pone come obiettivo il rilascio completo del servizio entro 40 giorni dalla data in cui è stato registrato un ordine valido dall'operatore.

Indicatore 2 – Percentuale di tasso di malfunzionamento

L'indicatore si riferisce al rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte al servizio di assistenza tecnica tramite i canali predisposti, verificate come mancanza di collegamento o di non conformità dello stesso alle caratteristiche previste, ed il numero totali di linee attive nello stesso periodo. L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo), per guasti non dipendenti da operatori terzi, **inferiore al 2%**.

Il risultato rilevato è di un tasso di malfunzionamenti pari allo 0,53% delle linee attive.

Non sono attive linee in modalità wholesale.

Indicatore 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

L'indicatore si riferisce ai tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo

da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente) a meno di ritardi dipendenti dall'utente o a cause di forza maggiore (ad esempio agenti atmosferici) che impediscano l'intervento da parte dei tecnici.

L'obiettivo perseguito è di un tempo di riparazione inferiore a 72 ore.



E4A s.r.l. - Soluzioni e Tecnologie Informatiche

<http://www.e4a.it> - Via Brenta, 30 36033 Castelnuovo di Isola Vicentina (VI)

C.F. e Partita IVA: 02995520240 - R.E.A. VI290506 - R.I. VI02995520240

Informazioni: info@e4a.it **Fax:** 0444 8098635 **Amministrazione:** amministrazione@e4a.it

Informazioni Wi-Fi: wifi@e4a.it **Richieste sopralluogo** <http://www.e4a.it/sopralluogo.php>

Assistenza: assistenza@e4a.it **Fax riservato all'assistenza:** 0444 809871

Voicemail solo per prima segnalazione guasti servizi internet/email: 0444 580701

Ulteriori informazioni sono disponibili nello SLA pubblicato sul sito Internet.

Indicatore 4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

L'indicatore si riferisce ai i tempi medi di risposta relativi alle richieste di assistenza pervenute per i servizi comprensivi di supporto tecnico telefonico diretto. Non sono presenti sistemi di IVR.

Indicatore 5 – Addebiti contestati

L'indicatore si riferisce alle contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale inferiore al 2%.

Il risultato raggiunto è pari ad un tasso dello 0.3%

Rimaniamo a disposizione per ulteriori chiarimenti e porgiamo distinti saluti.

Riccardo Losselli

Amministratore

E4A s.r.l.