

## **OMNIWAVE SRL – Via Pascoli 21 – Alghero – PIVA 02306140902**

Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per il primo semestre 2010

In ottemperanza a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP e n. 131/06/CSP, Omniwave trasmette la relazione relativa agli standard di qualità obbligatori fissati nella carta dei servizi per l'anno 2010 e i relativi risultati raggiunti. Tale relazione viene pubblicata sul sito web [www.omniwave.it/Doc Pubblici/](http://www.omniwave.it/Doc Pubblici/) . Si specifica che i dati forniti sono riferiti all'intero territorio servito, e non divisi per regione. La società scrivente non ha una struttura territoriale in grado di fornire i dati con un dettaglio su base regionale.

Alghero 27 07 2010

	<b>Tempo attivazione del servizio XDSL</b>			
	<b>Tempo attivazione del servizio XDSL</b>			
	<b>Tempo attivazione del servizio XDSL</b>			
	<b>Tempo attivazione del servizio XDSL</b>			
	<b>Tempo attiva del servizio Wireless</b>			
	<b>Tasso malfunzionamento per linea d'accesso XDSL</b>			
	<b>Tasso malfunzionamento per linea d'accesso Wireless</b>			





	<b>Attivazione servizio VoIP</b> il 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 il servizio			
	<b>Tasso Malfunzionamento Linee VoIP</b> – 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.			
	Come Sopra - Tasso Malfunzionamento CS/CPS –			
	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Servizi Voip – Propira Infrastruttura			
	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Servizi Voip – Infrastruttura altro OP.			
	Come Sopra - CS/CPS –			
	Tempi di risposta dei servizi tramite operatore			
	Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore			
	Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi			
	Percentuale Telefoni pubblici a pagamento			
	Fatture contestate (servizi a sovrapprezzo non prestati)			
	Accuratezza della fatturazione			
	Tempo di Fornitura della Carrier Pre Seletion			

