

Indicatori di qualità

Qualità dei servizi

Emmepigi , nell'ottica di fornire un servizio di eccellenza, si impegna a garantire tempi certi nell'attivazione dei servizi offerti. In particolare:

- per i servizi a sovrapprezzo, si rispettano le tempistiche definite dal M. 145/06, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica;
- per le numerazioni 800,199 l'attivazione avverrà entro il termine massimo di 10 (dieci) giorni dalla data di ricezione del contratto (nel caso di contratti stipulati a distanza) o dalla sottoscrizione del contratto nel caso di stipula mediante un commerciale della Emmepigi, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica;
- per le numerazioni geografiche VOIP, l'attivazione avverrà entro il termine massimo di 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione del contratto (nel caso di contratti stipulati a distanza) o dalla sottoscrizione del contratto nel caso di stipula mediante un commerciale della Emmepigi , fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica.
- Connessione ad Internet a banda larga tramite Fibra FTTH in tecnologia GPON (fino a 1000 Mbit/s in download e 100 Mbit/s, o 200 Mbit/s o 300 Mbit/s in upload oppure fino a 2,5Gbit/s in download e 300 Mbit/s in upload).
- Connessione ad Internet a banda larga tramite VDSL (fino a 200 Mbit/s in download e 30 Mbit/s in upload)

Emmepigi adotterà gli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale, nonché le relative definizioni, i metodi e i periodi di misurazione previsti dagli allegati da 1 a 12 della Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 254/04/CSP.

I suddetti obiettivi di qualità saranno aggiornati annualmente e comunicati all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, nonché ai Clienti nella documentazione di fatturazione, ove prevista, così come i risultati raggiunti e le relative modalità di pubblicazione.

Emmepigi provvederà a pubblicare una relazione contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi risultati effettivamente raggiunti nell'anno solare di riferimento ed invia, contestualmente, tale relazione all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, indicando in che modo è avvenuta la pubblicazione.