



Comunità Montana  
**VALLI ORCO E SOANA**  
*AGENZIA di SVILUPPO del TERRITORIO*  
*(Art. 9-ter L.R. n. 16/99)*

## **PROGETTO ICT VOS**

# **REALIZZAZIONE RETE A BANDA LARGA VALLI ORCO E SOANA**

## **EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA**

## **CUSTOMER SATISFACTION**

**NOVEMBRE - DICEMBRE 2010**

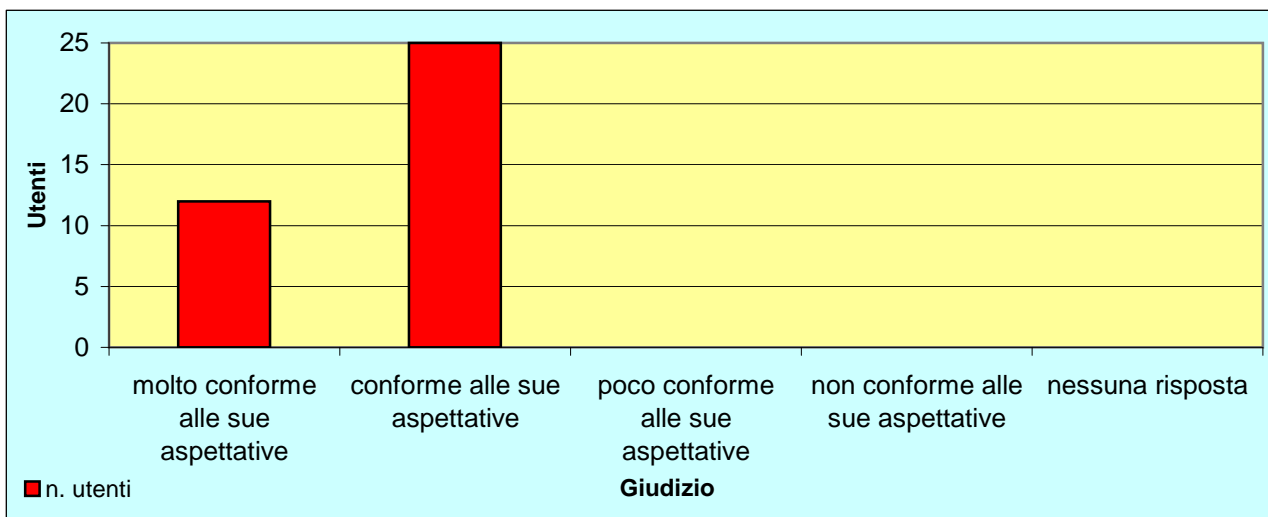
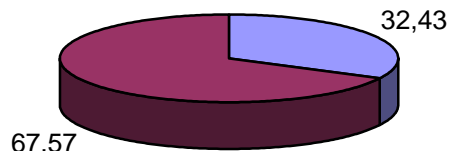


Via Torino, 17 - 10080 Locana (TO) Tel 012483136 - Fax 012483363  
e-mail [cmvos@actaliscertymail.it](mailto:cmvos@actaliscertymail.it)  
sito [www.cm-valliorcosoana.to.it](http://www.cm-valliorcosoana.to.it)



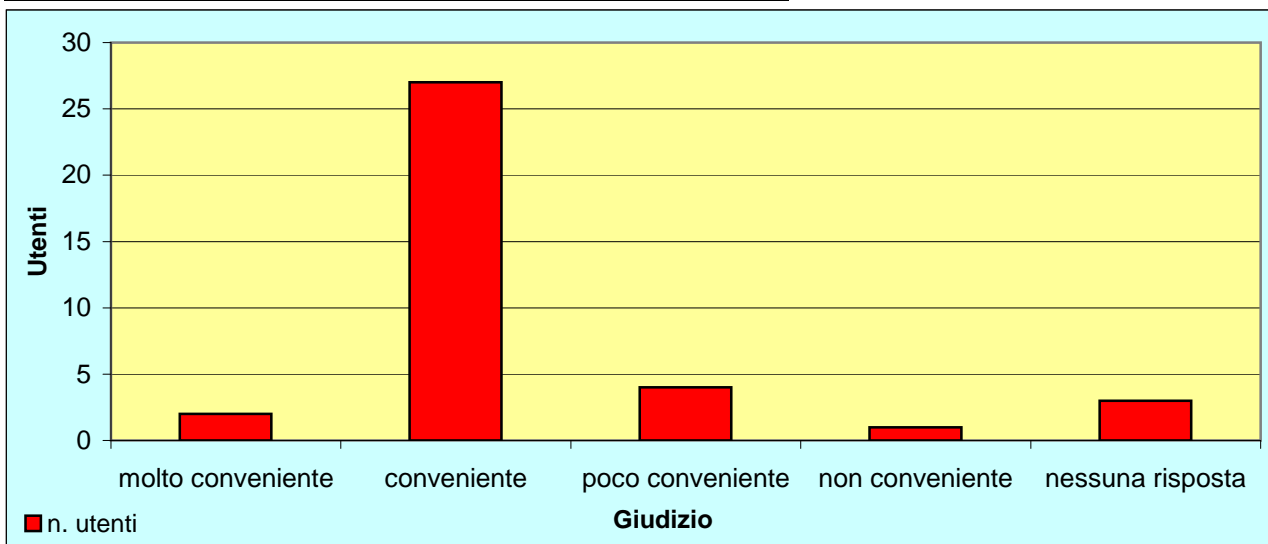
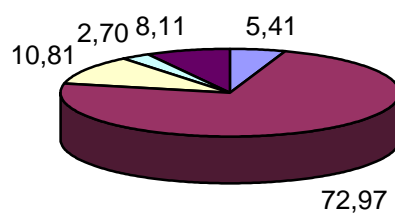
Il servizio erogato dalla concessionaria risulta:

	n. utenti	%
molto conforme alle sue aspettative	12	32,43
conforme alle sue aspettative	25	67,57
poco conforme alle sue aspettative	0	0,00
non conforme alle sue aspettative	0	0,00
nessuna risposta	0	0,00



Il servizio, rispetto a quello erogato da altri operatori economici, risulta dal punto di vista economico:

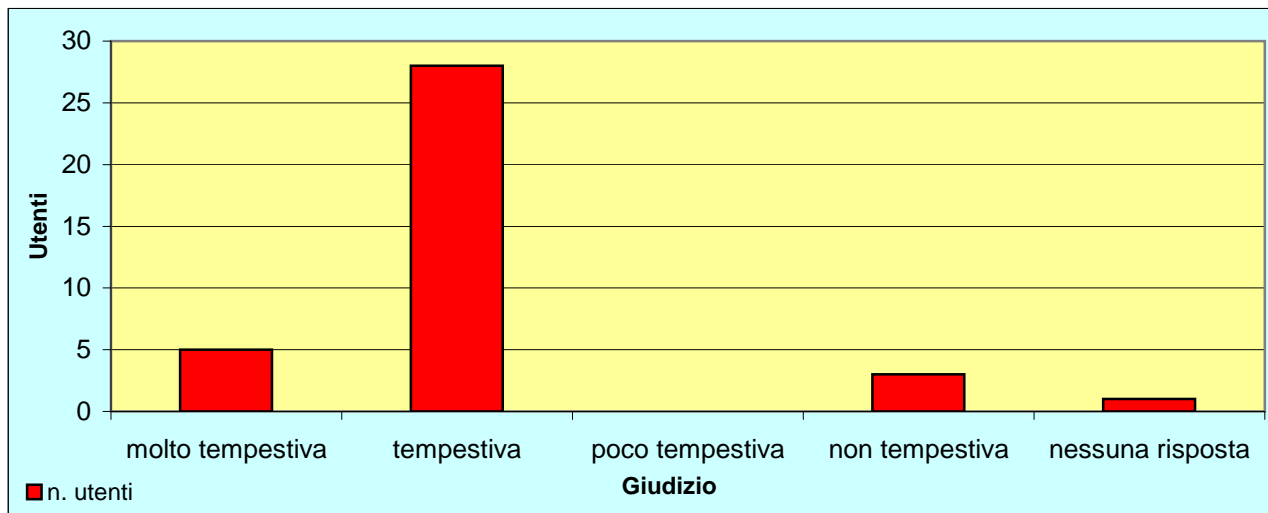
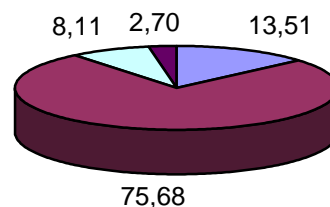
	n. utenti	%
molto conveniente	2	5,41
conveniente	27	72,97
poco conveniente	4	10,81
non conveniente	1	2,70
nessuna risposta	3	8,11





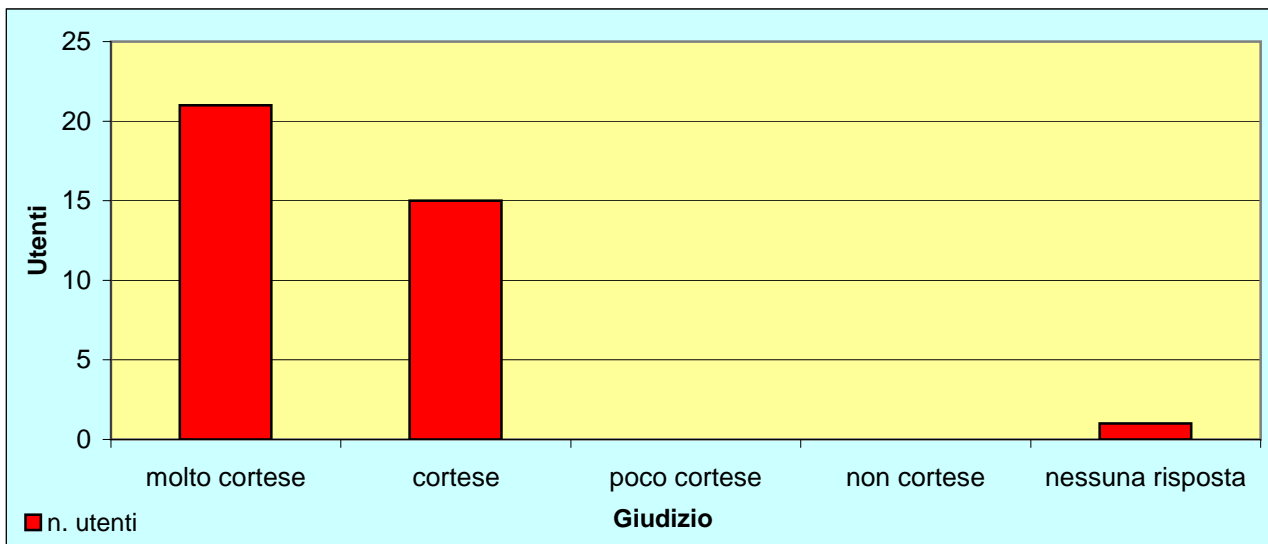
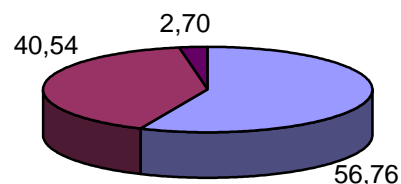
In caso di interruzione del servizio, l'azione di ripristino è stata:

	n. utenti	%
molto tempestiva	5	13,51
tempestiva	28	75,68
poco tempestiva	0	0,00
non tempestiva	3	8,11
nessuna risposta	1	2,70



Il concessionario, in caso di richiesta e/o di segnalazione di guasto e/o di richiesta di chiarimenti o notizie di natura commerciale, si è dimostrato:

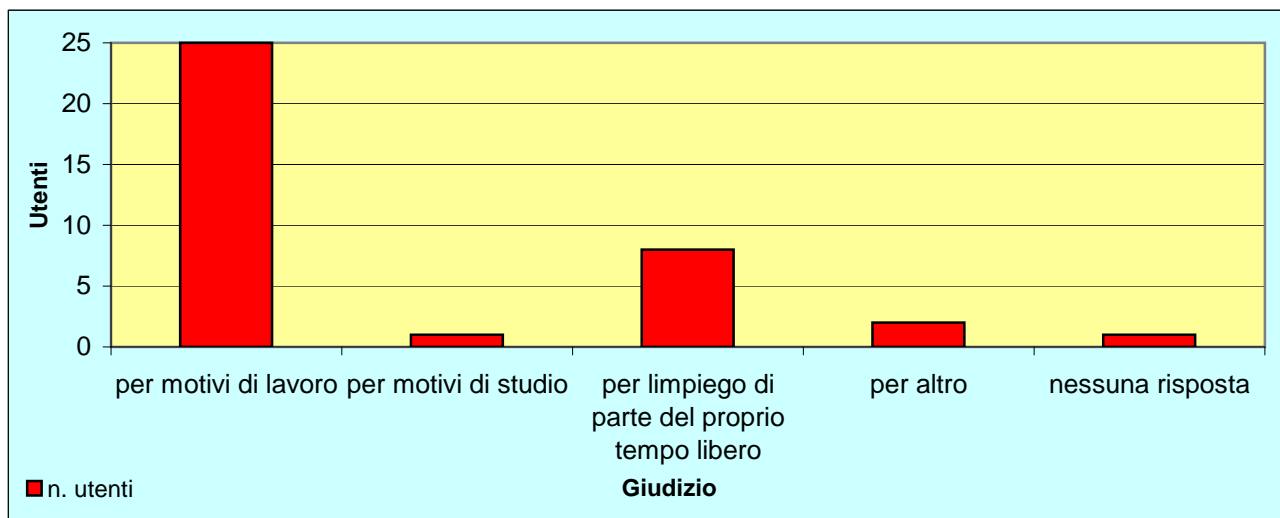
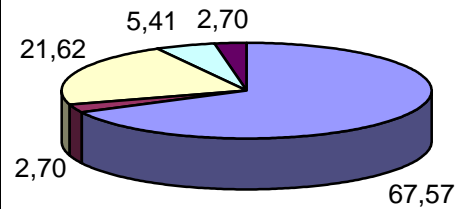
	n. utenti	%
molto cortese	21	56,76
cortese	15	40,54
poco cortese	0	0,00
non cortese	0	0,00
nessuna risposta	1	2,70





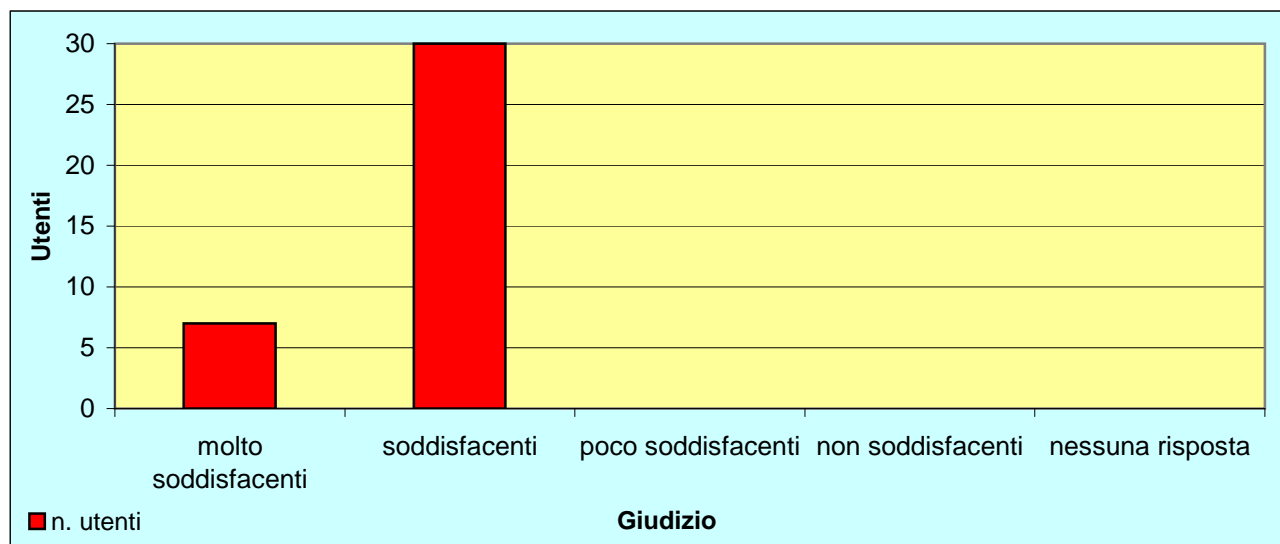
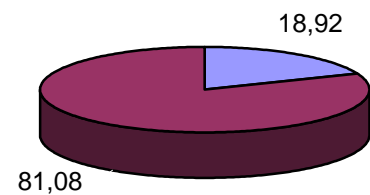
Il contratto è stato stipulato

	n. utenti	%
per motivi di lavoro	25	67,57
per motivi di studio	1	2,70
per l'impiego di parte del proprio tempo libero	8	21,62
per altro	2	5,41
nessuna risposta	1	2,70



Le modalità di pagamento stabilite nel contratto risultano:

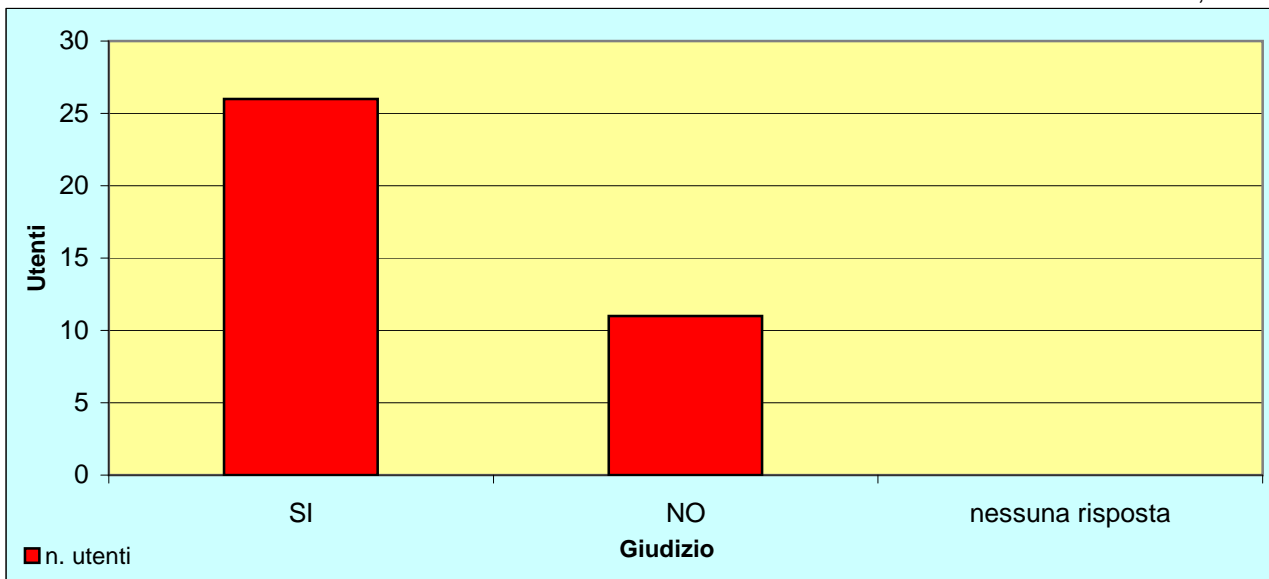
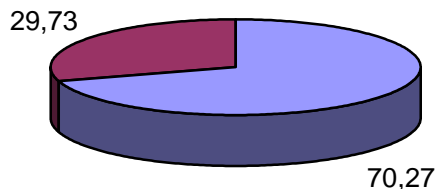
	n. utenti	%
molto soddisfacenti	7	18,92
soddisfacenti	30	81,08
poco soddisfacenti	0	0,00
non soddisfacenti	0	0,00
nessuna risposta	0	0,00





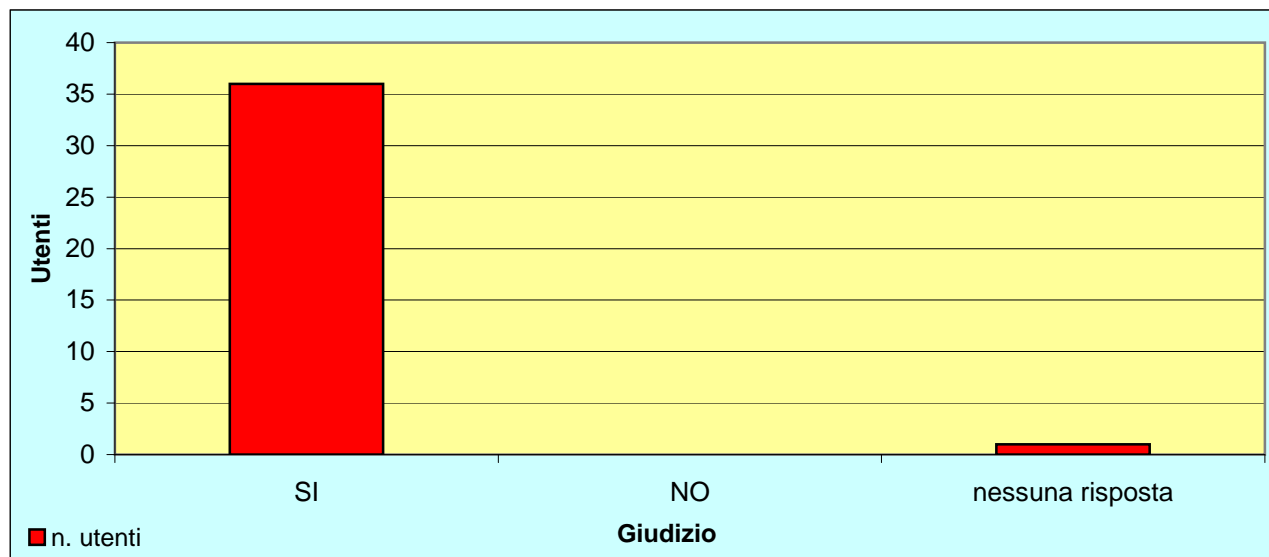
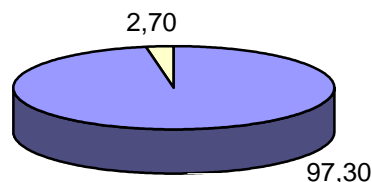
E' interessata ad attivare il servizio di telefonia in modalit  VOIP (utilizzando quindi la banda larga ed il PC):

	n. utenti	%
SI	26	70,27
NO	11	29,73
nessuna risposta	0	0,00



A seguito dell'utilizzo del servizio offerto dal concessionario, consiglierebbe ad un suo conoscente la stipulazione del relativo contratto:

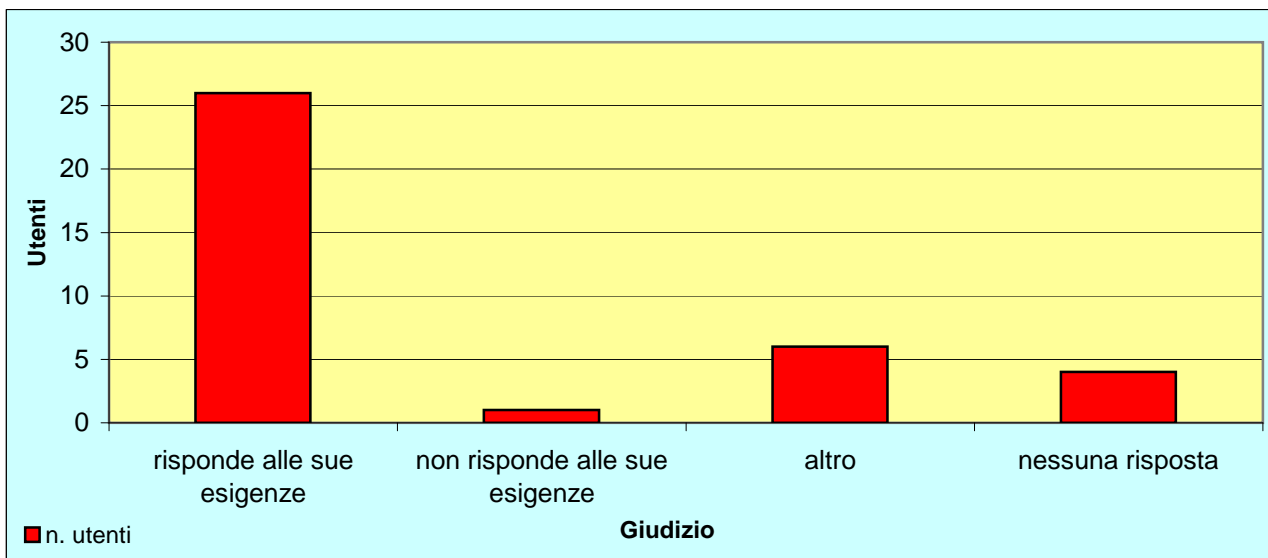
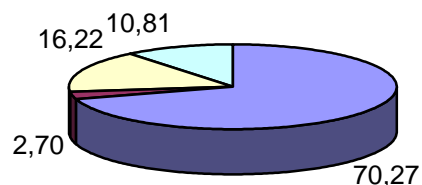
	n. utenti	%
SI	36	97,30
NO	0	0,00
nessuna risposta	1	2,70





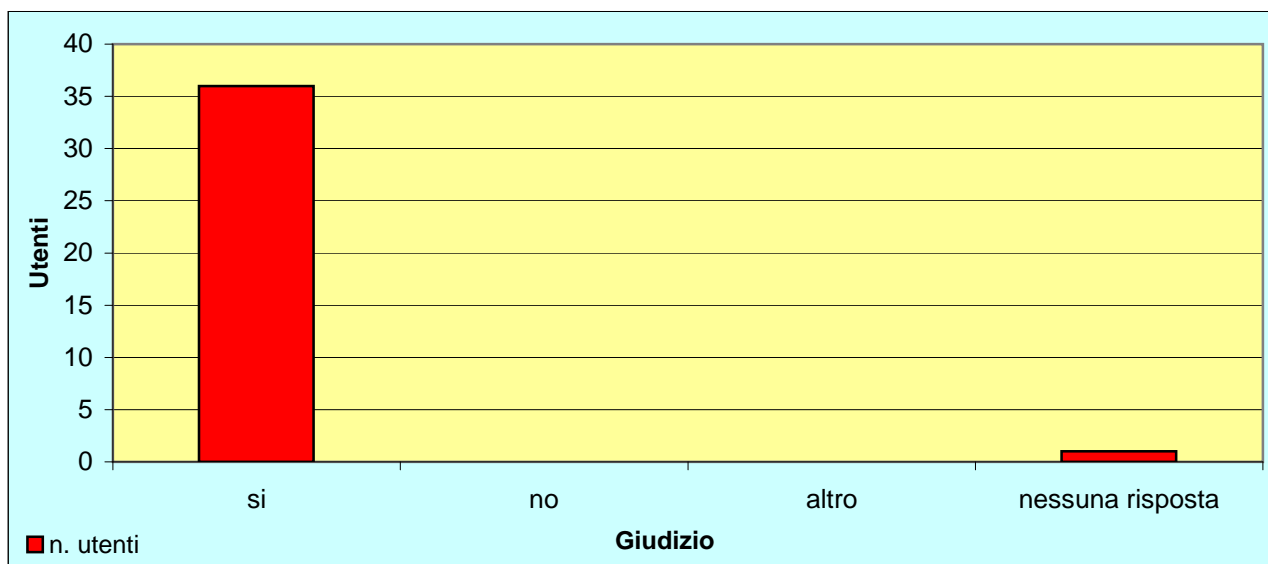
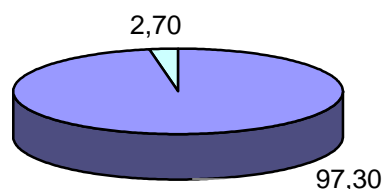
Il servizio di CALL CENTER del concessionario:

	n. utenti	%
risponde alle sue esigenze	26	70,27
non risponde alle sue esigenze	1	2,70
altro	6	16,22
nessuna risposta	4	10,81



Ritiene che la Comunità Montana, in qualità di soggetto concedente, abbia fatto bene a realizzare una rete a banda larga, rispetto a eventuali esigenze del territorio:

	n. utenti	%
si	36	97,30
no	0	0,00
altro	0	0,00
nessuna risposta	1	2,70





Il suo giudizio complessivo sulla qualità del servizio è:

	n. utenti	%
ottimo	20	54,05
buono	15	40,54
sufficiente	1	2,70
scarso	0	0,00
nessuna risposta	1	2,70

