

Resoconto parametri di qualità anno 2016



Gentile Cliente,

ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con le Delibere 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**), si comunicano i risultati di qualità raggiunti nell'anno 2016 per gli indicatori previsti rispetto agli obiettivi prefissati.

INDICATORE	AMBITO DI APPLICAZIONE	MISURE E OBIETTIVI DI QUALITA'
Tempo attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga	Attivazioni ADSL/VDSL su linee telefoniche già attive	<input type="checkbox"/> Percentile 95% del tempo di fornitura: 16,85 gg <input type="checkbox"/> Percentile 99% del tempo di fornitura: 16,97 gg <input type="checkbox"/> Ordini validi completati entro il termine massimo: 100% <input type="checkbox"/> Media: 15,5 gg Obiettivo 2016: <20 gg
	Attivazioni xDSL in assenza di linee telefoniche preesistenti	<input type="checkbox"/> Percentile 95% del tempo di fornitura: 18,6 gg <input type="checkbox"/> Percentile 99% del tempo di fornitura: 21,28 gg <input type="checkbox"/> Ordini validi completati entro il termine massimo: 100% <input type="checkbox"/> Media: 8,24 gg Obiettivo 2016: <35 gg
	Attivazioni su linee Wireless Hiperlan	<input type="checkbox"/> Percentile 95% del tempo di fornitura: 18 gg <input type="checkbox"/> Percentile 99% del tempo di fornitura: 18,56 gg <input type="checkbox"/> Ordini validi completati entro il termine massimo: 100% <input type="checkbox"/> Media: 8,78 gg Obiettivo 2016: <15 gg
Tasso di malfunzionamento dei servizi a banda larga	Linee Wireless	<input type="checkbox"/> Tasso di malfunzionamento: 3,24% Obiettivo 2016: <5%
	Linee xDSL	<input type="checkbox"/> Tasso di malfunzionamento: 3,35% Obiettivo 2016: <5%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga	Linee Wireless	<input type="checkbox"/> Percentile 80% del tempo di riparazione: 21,93 ore <input type="checkbox"/> Percentile 95% del tempo di riparazione: 33,91 ore <input type="checkbox"/> Riparazioni completate entro il termine massimo: 94,74% <input type="checkbox"/> Media: 12,46 ore Obiettivo 2016: <36 ore
	Linee xDSL	<input type="checkbox"/> Percentile 80% del tempo di riparazione: 42,49 ore <input type="checkbox"/> Percentile 95% del tempo di riparazione: 56,67 ore <input type="checkbox"/> Riparazioni completate entro il termine massimo: 71,43% <input type="checkbox"/> Media: 29,7 ore Obiettivo 2016: <36 ore
Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore umano"	<input type="checkbox"/> Media: 11 sec. Obiettivo 2016: 20 sec.
	Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	<input type="checkbox"/> Media: 8 sec Obiettivo 2016: 10 sec
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	<input type="checkbox"/> Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 16 sec <input type="checkbox"/> Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 92% Obiettivo 2016: 30 sec
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	<input type="checkbox"/> Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 1% Obiettivo 2016: <2%

Gli obiettivi di qualità per il 2016 sono disponibili sulla Carta dei Servizi 2016 consultabile all'indirizzo <http://www.fastnet.it/chi-siamo/carta-dei-servizi/>