

# Resoconto parametri di qualità anno 2017



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 2017 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: 12,95 gg <input type="checkbox"/> Percentile 99% del tempo di fornitura: 13,79 gg <input type="checkbox"/> Ordini validi completati entro il termine massimo: 100% <input type="checkbox"/> Media: 7,38 gg <b>Obiettivo 2017: &lt;20 gg</b>
	Attivazioni xDSL in assenza di linee telefoniche preesistenti	<input type="checkbox"/> Percentile 95% del tempo di fornitura: 11,8 gg <input type="checkbox"/> Percentile 99% del tempo di fornitura: 18,04 gg <input type="checkbox"/> Ordini validi completati entro il termine massimo: 100% <input type="checkbox"/> Media: 6,21 gg <b>Obiettivo 2017: &lt;35 gg</b>
	Attivazioni su linee Wireless Hiperlan	<input type="checkbox"/> Percentile 95% del tempo di fornitura: 17 gg <input type="checkbox"/> Percentile 99% del tempo di fornitura: 19,48 gg <input type="checkbox"/> Ordini validi completati entro il termine massimo: 100% <input type="checkbox"/> Media: 8,95 gg <b>Obiettivo 2017: &lt;15 gg</b>
Tasso di malfunzionamento dei servizi a banda larga	Linee Wireless	<input type="checkbox"/> Tasso di malfunzionamento: 3,05% <b>Obiettivo 2017: &lt;5%</b>
	Linee xDSL	<input type="checkbox"/> Tasso di malfunzionamento: 1,41% <b>Obiettivo 2017: &lt;5%</b>
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: 15,59 ore <input type="checkbox"/> Percentile 95% del tempo di riparazione: 31,82 ore <input type="checkbox"/> Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% <input type="checkbox"/> Media: 10,68 ore <b>Obiettivo 2017: &lt;36 ore</b>
	Linee xDSL	<input type="checkbox"/> Percentile 80% del tempo di riparazione: 22,14 ore <input type="checkbox"/> Percentile 95% del tempo di riparazione: 22,37 ore <input type="checkbox"/> Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% <input type="checkbox"/> Media: 21,88 ore <b>Obiettivo 2017: &lt;36 ore</b>
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: 10 sec. <b>Obiettivo 2017: 20 sec.</b>
	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: 7 sec <b>Obiettivo 2017: 10 sec</b>
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	<input type="checkbox"/> Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 14 sec <input type="checkbox"/> Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 95% <b>Obiettivo 2017: 30 sec</b>
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% <b>Obiettivo 2017: &lt;2%</b>

Gli obiettivi di qualità per il 2017 sono disponibili sulla Carta dei Servizi 2017 consultabile all'indirizzo <http://www.fastnet.it/chi-siamo/carta-dei-servizi/>