

Resoconto parametri di qualità anno 2018



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**), n. 179/03/CSP (**Direttiva Generale in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni**), n. 244/08/CSP (**Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP**) e ss.mm.ii., si comunicano i risultati di qualità raggiunti nell'anno 2018 per gli indicatori previsti rispetto agli obiettivi prefissati.

INDICATORE	AMBITO DI APPLICAZIONE	MISURE E OBIETTIVI DI QUALITÀ'
Tempo attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga	Attivazioni ADSL/VDSL su linee telefoniche già attive	- Percentile 95% del tempo di fornitura: 5,95 gg - Percentile 99% del tempo di fornitura: 5,99 gg - Ordini validi completati entro il termine massimo: 100% - Media: 5 gg Obiettivo 2018: <20 gg
	Attivazioni xDSL in assenza di linee telefoniche preesistenti	- Percentile 95% del tempo di fornitura: 9,75 gg - Percentile 99% del tempo di fornitura: 15,89 gg - Ordini validi completati entro il termine massimo: 100% - Media: 4,71 gg Obiettivo 2018: <35 gg
	Attivazioni su linee Wireless Hiperlan	- Percentile 95% del tempo di fornitura: 13,8 gg - Percentile 99% del tempo di fornitura: 14,76 gg - Ordini validi completati entro il termine massimo: 100% - Media: 8,23 gg Obiettivo 2018: <15 gg
Tasso di malfunzionamento dei servizi a banda larga	Linee Wireless	- Tasso di malfunzionamento: 2,23% Obiettivo 2018: <5%
	Linee xDSL	- Tasso di malfunzionamento: 1,99% Obiettivo 2018: <5%
Tempo di riparazione del malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga	Linee Wireless	- Percentile 80% del tempo di riparazione: 7,81 ore - Percentile 95% del tempo di riparazione: 13,01 ore - Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% - Media: 5,3 ore Obiettivo 2018: <36 ore
	Linee xDSL	- Percentile 80% del tempo di riparazione: 27,28 ore - Percentile 95% del tempo di riparazione: 119 ore - Riparazioni completate entro il termine massimo: 75% - Media: 45,69 ore Obiettivo 2018: <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"	- Media: 10 sec. Obiettivo 2018: 15 sec.
	Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	- Media: 6 sec Obiettivo 2018: 10 sec
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	- Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 12 sec - Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 96% Obiettivo 2018: 30 sec
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	- Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 1% Obiettivo 2018: <2%

Gli obiettivi di qualità per il 2018 sono disponibili sulla Carta dei Servizi 2018 consultabile all'indirizzo <http://www.fastnet.it/chi-siamo/carta-dei-servizi/>