

# Resoconto parametri di qualità anno 2019



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 2019 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	- Percentile 95% del tempo di fornitura: 10 gg - Percentile 99% del tempo di fornitura: 10 gg - Ordini validi completati entro il termine massimo: 100% - Media: 10 gg <b>Obiettivo 2019: &lt;10 gg</b>
	Attivazioni xDSL in assenza di linee telefoniche preesistenti	- Percentile 95% del tempo di fornitura: 19,1 gg - Percentile 99% del tempo di fornitura: 20 gg - Ordini validi completati entro il termine massimo: 100% - Media: 6,67 gg <b>Obiettivo 2019: &lt;15 gg</b>
	Attivazioni su linee Wireless Hiperlan	- Percentile 95% del tempo di fornitura: 12,5 gg - Percentile 99% del tempo di fornitura: 13,7 gg - Ordini validi completati entro il termine massimo: 100% - Media: 8,06 gg <b>Obiettivo 2019: &lt;10 gg</b>
Tasso di malfunzionamento dei servizi a banda larga	Linee Wireless	- Tasso di malfunzionamento: 2,41% <b>Obiettivo 2019: &lt;4%</b>
	Linee xDSL	- Tasso di malfunzionamento: 0,88% <b>Obiettivo 2019: &lt;4%</b>
Tempo di riparazione del malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga	Linee Wireless	- Percentile 80% del tempo di riparazione: 7,36 ore - Percentile 95% del tempo di riparazione: 16,03 ore - Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% - Media: 5,54 ore <b>Obiettivo 2019: &lt;36 ore</b>
	Linee xDSL	- Percentile 80% del tempo di riparazione: 19,47 ore - Percentile 95% del tempo di riparazione: 23,04 ore - Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% - Media: 13,13 ore <b>Obiettivo 2019: &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"	- Media: 10 sec. <b>Obiettivo 2019: 15 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	- Media: 6 sec <b>Obiettivo 2019: 10 sec</b>
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	- Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 11 sec - Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 96% <b>Obiettivo 2019: 30 sec</b>
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% <b>Obiettivo 2019: &lt;2%</b>

Gli obiettivi di qualità per il 2019 sono disponibili sulla Carta dei Servizi 2019 consultabile all'indirizzo <http://www.fastnet.it/chi-siamo/carta-dei-servizi/>