

# Resoconto parametri di qualità anno 2020



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 2020 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: 0 gg - Percentile 99% del tempo di fornitura: 0 gg - Ordini validi completati entro il termine massimo: 100% - Media: 0 gg <b>Obiettivo 2020: &lt;10 gg</b>
	Attivazioni xDSL in assenza di linee telefoniche preesistenti	- Percentile 95% del tempo di fornitura: 18,95 gg - Percentile 99% del tempo di fornitura: 20,59 gg - Ordini validi completati entro il termine massimo: 100% - Media: 6,98 gg <b>Obiettivo 2020: &lt;15 gg</b>
	Attivazioni su linee Wireless Hiperlan	- Percentile 95% del tempo di fornitura: 11,4 gg - Percentile 99% del tempo di fornitura: 12,68 gg - Ordini validi completati entro il termine massimo: 100% - Media: 7 gg <b>Obiettivo 2020: &lt;10 gg</b>
Tasso di malfunzionamento dei servizi a banda larga	Linee Wireless	- Tasso di malfunzionamento: 1,55% <b>Obiettivo 2020: &lt;4%</b>
	Linee xDSL	- Tasso di malfunzionamento: 1,29% <b>Obiettivo 2020: &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: 9,38ore - Percentile 95% del tempo di riparazione: 18,25 ore - Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% - Media: 7,3 ore <b>Obiettivo 2020: &lt;36 ore</b>
	Linee xDSL	- Percentile 80% del tempo di riparazione: 23,25 ore - Percentile 95% del tempo di riparazione: 32,43 ore - Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% - Media: 14,48 ore <b>Obiettivo 2020: &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 2020: 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 2020: 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 2020: 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 2020: &lt;2%</b>

Gli obiettivi di qualità per il 2020 sono disponibili sulla Carta dei Servizi 2020 consultabile all'indirizzo <http://www.fastnet.it/chi-siamo/carta-dei-servizi/>