

## FASTNET – S.P.A

Via Oliviero Zuccarini, 1  
60131 Ancona - Italy  
Ph. +39 071291311 - Fax +39 0712900430  
Capital Stock 1,385,460.00€ (fully paid-up)  
VAT Reg.No. IT01391440425 (P.IVA e C.F. )  
Nr. Registro Imprese Ancona 01391440425 R.E.A.128444



Spett.le  
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni  
Direzione Tutela Consumatori  
Centro Direzionale  
Isola B5 Torre Francesco  
80143 Napoli (NA)  
ITALIA

PEC all'indirizzo [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)  
Anticipata via email all'indirizzo [direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

Ancona, 30 giugno 2012

Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi per il 2011 (Rif. Delibera 131/06/CSP)  
ISP: FASTnet SpA

Spett.le Autorità,

in ottemperanza a quanto prescritto dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 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**), FASTnet SpA trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2011.

La medesima relazione viene pubblicata sul sito web [www.fastnet.it](http://www.fastnet.it), nella sezione dedicata alla [Carta dei Servizi](#) unitamente alla Carta dei Servizi 2011 ed alle rilevazioni periodiche.

Una tabella riepilogativa degli obiettivi e dei relativi risultati raggiunti verrà trasmessa ai Clienti nella prima fatturazione utile.

Seguono i dati relativi a ciascun indicatore.

### Indicatore 1 – Tempo attivazione del servizio

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato un ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è un tempo medio di **14 giorni per servizi ADSL a banda larga su linee telefoniche già attive**, e di **30 giorni per servizi xDSL a banda larga in assenza di linee telefoniche preesistenti** e di **5 giorni per servizi a larga banda wireless**.

Seguono i risultati raggiunti:

- servizi ADSL a banda larga su linee telefoniche già attive
  - Tempo medio: **13,25 giorni solari** – **100%** di attivazioni entro i tempi previsti;



## *FASTNET – S.P.A*

Via Oliviero Zuccarini, 1  
60131 Ancona - Italy

Ph. +39 071291311 - Fax +39 0712900430

Capital Stock 1,385,460.00€ (fully paid-up)  
VAT Reg.No. IT01391440425 (P.IVA e C.F. )

Nr. Registro Imprese Ancona 01391440425 R.E.A.128444



- servizi xDSL a banda larga in assenza di linee telefoniche preesistenti
  - Tempo medio: **20,9 giorni** solari – **96,67%** di attivazioni entro i tempi previsti;
- Servizi a Larga Banda wireless Hiperlan
  - Tempo medio: **5,56 giorni** solari – **100%** di attivazioni entro i tempi previsti.

### ***Indicatore 2 – Tasso di malfunzionamento***

L'indicatore si riferisce al rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è un **tasso di malfunzionamento inferiore al 10%**.

Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi a Larga Banda con proprie strutture (Wireless)
  - Tasso di malfunzionamento: **3,08 %**;
- Servizi a Larga Banda xDSL di tipo wholesale
  - Tasso di malfunzionamento: **0,78 %**;

### **Indicatore 3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità. Il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è pari inferiore a **24 ore** per guasti non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente e a meno di ritardi dipendenti dall'utente.

Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi a Larga Banda con proprie strutture (Wireless)
  - Tempo medio di riparazione: **16,21 ore**;
- Servizi a Larga Banda xDSL di tipo wholesale
  - Tempo medio di riparazione: **8,88 ore**;

### **Indicatore 4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore**

L'indicatore si riferisce a (i) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano", (ii) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano, (iii) tempo totale di risposta dell'operatore umano. Per tali indicatori i valori obiettivi previsti dalla Carta dei Servizi sono pari, per le chiamate andate a buon fine, a: **(i) 20 secondi, (ii) 10 secondi, (iii) 30 secondi**.

Seguono i risultati raggiunti:

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": **12 secondi**;
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: **11 secondi**;

## *FASTNET – S.P.A*

Via Oliviero Zuccarini, 1  
60131 Ancona - Italy  
Ph. +39 071291311 - Fax +39 0712900430

Capital Stock 1,385,460.00€ (fully paid-up)  
VAT Reg.No. IT01391440425 (P.IVA e C.F. )  
Nr. Registro Imprese Ancona 01391440425 R.E.A.128444



- Tempo totale di risposta dell'operatore umano: **23 secondi**;

### **Indicatore 5 – Addebiti contestati**

L'indicatore si riferisce alla percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Per tale indicatore il valore obiettivo previsto dalla Carta dei Servizi è inferiore al **2%**. Segue il risultato raggiunto:

- Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: **1%**

Distinti saluti.  
FASTnet SpA