

## FASTNET – S.P.A.

Via Oliviero Zuccarini, 1  
60131 Ancona – Italy  
Ph. +39 071 291311 – Fax +39 071 2900430  
Capital Stock 1.018.584,00€ (full paid-up)  
Vat Reg.No. IT01391440425 (P.IVA e C.F.)  
Nr. Registro Imprese Ancona 01391440425 R.E.A. AN-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, 26 giugno 2014

Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi per il 2013 (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 2013. 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 2013 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 **25 giorni per servizi xDSL a banda larga in assenza di linee telefoniche preesistenti** e di **6 giorni per servizi a larga banda wireless**.



Seguono i risultati raggiunti:

- servizi ADSL a banda larga su linee telefoniche già attive
  - Tempo medio: **18,25 giorni** solari – **100%** di attivazioni entro i tempi previsti;
- servizi xDSL a banda larga in assenza di linee telefoniche preesistenti
  - Tempo medio: **16,71 giorni** solari – **100%** di attivazioni entro i tempi previsti;
- Servizi a Larga Banda wireless Hiperlan
  - Tempo medio: **6,35 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 5%**.

Seguono i risultati raggiunti:

- Servizi a Larga Banda con proprie strutture (Wireless)
  - Tasso di malfunzionamento: **3,04 %**;
- Servizi a Larga Banda xDSL di tipo wholesale
  - Tasso di malfunzionamento: **1,64 %**;

### **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 **15 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: **7,37 ore**;
- Servizi a Larga Banda xDSL di tipo wholesale
  - Tempo medio di riparazione: **18,98 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

## *FASTNET – S.P.A.*

Via Oliviero Zuccarini, 1  
60131 Ancona – Italy  
Ph. +39 071 291311 – Fax +39 071 2900430  
Capital Stock 1.018.584,00€ (full paid-up)  
Vat Reg.No. IT01391440425 (P.IVA e C.F.)  
Nr. Registro Imprese Ancona 01391440425 R.E.A. AN-128444



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:

- i. Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": **12 secondi;**
- ii. Tempo medio di risposta dell'operatore umano: **10 secondi;**
- iii. Tempo totale di risposta dell'operatore umano: **16 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