

# Resoconto parametri di qualità anno 2009



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**) e n. 179/03/CSP (**Direttiva Generale in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni**), si comunicano i risultati di qualità raggiunti nell'anno 2009 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 su linee telefoniche già attive	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentile 95% del tempo di fornitura: 27 gg</li> <li>Percentile 99% del tempo di fornitura: 40 gg</li> <li>Ordini validi completati entro il termine massimo: 85,71%</li> <li>Media: 15 gg</li> </ul> <b>Obiettivo 2009: &lt;25 gg</b>
	Attivazioni x DSL in assenza di linee telefoniche preesistenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentile 95% del tempo di fornitura: 47 gg</li> <li>Percentile 99% del tempo di fornitura: 97 gg</li> <li>Ordini validi completati entro il termine massimo: 73,33%</li> <li>Media: 30 gg</li> </ul> <b>Obiettivo 2009: &lt;40 gg</b>
	Attivazioni su linee Wireless Hiperlan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentile 95% del tempo di fornitura: 8 gg</li> <li>Percentile 99% del tempo di fornitura: 21 gg</li> <li>Ordini validi completati entro il termine massimo: 98,88%</li> <li>Media: 3,19 gg</li> </ul> <b>Obiettivo 2009: &lt;20 gg</b>
Tasso di malfunzionamento dei servizi a banda larga	Linee xDSL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasso di malfunzionamento: 7,24%</li> </ul> <b>Obiettivo 2009: &lt;15%</b>
	Linee Wireless	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasso di malfunzionamento: 6,94%</li> </ul> <b>Obiettivo 2009: &lt;15%</b>
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga	Linee xDSL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentile 80% del tempo di riparazione: 49 ore</li> <li>Percentile 95% del tempo di riparazione: 92 ore</li> <li>Riparazioni completate entro il termine massimo: 94,76%</li> <li>Media: 39,37 ore</li> </ul> <b>Obiettivo 2009: &lt;168 ore</b>
	Linee Wireless	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentile 80% del tempo di riparazione: 96 ore</li> <li>Percentile 95% del tempo di riparazione: 118 ore</li> <li>Riparazioni completate entro il termine massimo: 100%</li> <li>Media: 16,3 ore</li> </ul> <b>Obiettivo 2009: &lt;168 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"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Media: 18 sec.</li> </ul> <b>Obiettivo 2009: 20 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 8 sec</li> <li>Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 96%</li> </ul> <b>Obiettivo 2009: 10 sec</b>
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 29 sec</li> <li>Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 96%</li> </ul> <b>Obiettivo 2009: 30 sec</b>
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 1%</li> </ul> <b>Obiettivo 2009: &lt;2%</b>

Gli obiettivi di qualità per il 2010 sono disponibili sulla Carta dei Servizi 2010 consultabile all'indirizzo <http://www.fastnet.it/docs/ilgruppo/Cartadeiservizi.asp>

FASTNET – S.P.A. Via O.Zuccarini,1 60131 Ancona Italy  
Tel. +39 071 291311 Fax +39 071 2900430

Capital Stock 1,385,000.00€ (fully paid-up)  
VAT Reg.No. IT01391440425 (P.IVA e C.F.) Nr. Registro Imprese Ancona 01391440425 R.E.A.128444