

Resoconto parametri di qualità anno 2010



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 2010 per gli indicatori previsti rispetto agli obiettivi prefissati.

| INDICATORE | AMBITO DI APPLICAZIONE | MISURE E OBIETTIVI DI QUALITÀ' |
|--|--|---|
| Tempo attivazione dei servizi di accesso ad Internet a banda larga | Attivazioni ADSL su linee telefoniche già attive | <ul style="list-style-type: none"> Percentile 95% del tempo di fornitura: 23 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 23 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 100% Media: 15,8 gg Obiettivo 2010: <10 gg |
| | Attivazioni x DSL in assenza di linee telefoniche preesistenti | <ul style="list-style-type: none"> Percentile 95% del tempo di fornitura: 59,95 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 81,59 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 93,33% Media: 31 gg Obiettivo 2010: <30 gg |
| | Attivazioni su linee Wireless Hiperlan | <ul style="list-style-type: none"> Percentile 95% del tempo di fornitura: 10,3 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 20,55 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 100% Media: 3,83 gg Obiettivo 2010: <5 gg |
| Tasso di malfunzionamento dei servizi a banda larga | Linee xDSL | <ul style="list-style-type: none"> Tasso di malfunzionamento: 4,7% Obiettivo 2010: <10% |
| | Linee Wireless | <ul style="list-style-type: none"> Tasso di malfunzionamento: 4,95% Obiettivo 2010: <10% |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga | Linee xDSL | <ul style="list-style-type: none"> Percentile 80% del tempo di riparazione: 23 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 32 ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% Media: 17,64 ore Obiettivo 2010: <24 ore |
| | Linee Wireless | <ul style="list-style-type: none"> Percentile 80% del tempo di riparazione: 14,4 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 89,2 ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 96% Media: 16,3 ore Obiettivo 2010: <24 ore |
| 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"> Media: 13 sec. Obiettivo 2010: 20 sec. |
| | 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"> Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 9 sec Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 96% Obiettivo 2010: 10 sec |
| | Tempo totale di risposta dell'operatore umano | <ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 25 sec Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 89% Obiettivo 2010: 30 sec |
| 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"> Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 1% Obiettivo 2010: <2% |

Gli obiettivi di qualità per il 2011 sono disponibili sulla Carta dei Servizi 2011 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