

# Resoconto parametri di qualità anno 2011



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 2011 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: 19,2 gg</li> <li>Percentile 99% del tempo di fornitura: 21,44 gg</li> <li>Ordini validi completati entro il termine massimo: 100%</li> <li>Media: 13,25 gg</li> </ul> <b>Obiettivo 2011: &lt;14 gg</b>
	Attivazioni x DSL in assenza di linee telefoniche preesistenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentile 95% del tempo di fornitura: 35,15 gg</li> <li>Percentile 99% del tempo di fornitura: 48,78 gg</li> <li>Ordini validi completati entro il termine massimo: 96,67%</li> <li>Media: 20,9 gg</li> </ul> <b>Obiettivo 2011: &lt;30 gg</b>
	Attivazioni su linee Wireless Hiperlan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentile 95% del tempo di fornitura: 12 gg</li> <li>Percentile 99% del tempo di fornitura: 21 gg</li> <li>Ordini validi completati entro il termine massimo: 100%</li> <li>Media: 5,56 gg</li> </ul> <b>Obiettivo 2011: &lt;5 gg</b>
Tasso di malfunzionamento dei servizi a banda larga	Linee xDSL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasso di malfunzionamento: 0,78%</li> </ul> <b>Obiettivo 2011: &lt;8%</b>
	Linee Wireless	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasso di malfunzionamento: 3,08%</li> </ul> <b>Obiettivo 2011: &lt;8%</b>
Tempo di riparazione del 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: 13,36 ore</li> <li>Percentile 95% del tempo di riparazione: 21,12 ore</li> <li>Riparazioni completate entro il termine massimo: 100%</li> <li>Media: 8,88 ore</li> </ul> <b>Obiettivo 2011: &lt;24 ore</b>
	Linee Wireless	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentile 80% del tempo di riparazione: 22,06 ore</li> <li>Percentile 95% del tempo di riparazione: 32,58 ore</li> <li>Riparazioni completate entro il termine massimo: 100%</li> <li>Media: 16,21 ore</li> </ul> <b>Obiettivo 2011: &lt;24 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: 12 sec.</li> </ul> <b>Obiettivo 2011: 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>Media: 11 sec</li> </ul> <b>Obiettivo 2011: 20 sec</b>
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 23 sec</li> <li>Chiamate con tempo di risposta è inferiore a 20 sec: 86%</li> </ul> <b>Obiettivo 2011: 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 2011: &lt;2%</b>

Gli obiettivi di qualità per il 2012 sono disponibili sulla Carta dei Servizi 2012 consultabile all'indirizzo <http://www.fastnet.it/chi-siamo/carta-dei-servizi/>