

Resoconto parametri di qualità anno 2012



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 2012 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"> • Percentile 95% del tempo di fornitura: 40,08 gg • Percentile 99% del tempo di fornitura: 53,76 gg • Ordini validi completati entro il termine massimo: 90% • Media: 16 gg Obiettivo 2012: <14 gg
	Attivazioni x DSL in assenza di linee telefoniche preesistenti	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 95% del tempo di fornitura: 18 gg • Percentile 99% del tempo di fornitura: 21,2 gg • Ordini validi completati entro il termine massimo: 100% • Media: 13,76 gg Obiettivo 2012: <30 gg
	Attivazioni su linee Wireless Hiperlan	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 95% del tempo di fornitura: 11,6 gg • Percentile 99% del tempo di fornitura: 19,6 gg • Ordini validi completati entro il termine massimo: 100% • Media: 5,51 gg Obiettivo 2012: <5 gg
Tasso di malfunzionamento dei servizi a banda larga	Linee xDSL	<ul style="list-style-type: none"> • Tasso di malfunzionamento: 1,78% Obiettivo 2012: <8%
	Linee Wireless	<ul style="list-style-type: none"> • Tasso di malfunzionamento: 1,91% Obiettivo 2012: <8%
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: 19,27 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione: 23,62 ore • Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% • Media: 11,47 ore Obiettivo 2012: <24 ore
	Linee Wireless	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 80% del tempo di riparazione: 10,94 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione: 15,26 ore • Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% • Media: 6,47 ore Obiettivo 2012: <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: 10 sec. Obiettivo 2012: 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"> • Media: 11 sec Obiettivo 2012: 20 sec
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 18 sec • Chiamate con tempo di risposta è inferiore a 20 sec: 90% Obiettivo 2012: 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 2012: <2%

Gli obiettivi di qualità per il 2013 sono disponibili sulla Carta dei Servizi 2013 consultabile all'indirizzo <http://www.fastnet.it/chi-siamo/carta-dei-servizi/>