

Resoconto parametri di qualità anno 2014



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 2014 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: 64,75 gg • Percentile 99% del tempo di fornitura: 73,75 gg • Ordini validi completati entro il termine massimo: 83,33% • Media: 28,5 gg Obiettivo 2014: <20 gg
	Attivazioni xDSL in assenza di linee telefoniche preesistenti	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 95% del tempo di fornitura: 26,8 gg • Percentile 99% del tempo di fornitura: 30,16 gg • Ordini validi completati entro il termine massimo: 100% • Media: 17,62 gg Obiettivo 2014: <35 gg
	Attivazioni su linee Wireless Hiperlan	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 95% del tempo di fornitura: 12,4 gg • Percentile 99% del tempo di fornitura: 18,36 gg • Ordini validi completati entro il termine massimo: 100% • Media: 5,09 gg Obiettivo 2014: <15 gg
Tasso di malfunzionamento dei servizi a banda larga	Linee Wireless	<ul style="list-style-type: none"> • Tasso di malfunzionamento: 4,00% Obiettivo 2014: <5%
	Linee xDSL	<ul style="list-style-type: none"> • Tasso di malfunzionamento: 5,64% Obiettivo 2014: <5%
Tempo di riparazione del malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga	Linee Wireless	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 80% del tempo di riparazione: 22,02 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione: 26,73 ore • Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% • Media: 12,71 ore Obiettivo 2014: <36 ore
	Linee xDSL	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 80% del tempo di riparazione: 34,56 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione: 61,27 ore • Riparazioni completate entro il termine massimo: 80% • Media: 25,59 ore Obiettivo 2014: <36 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: 11 sec. Obiettivo 2014: 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: 9 sec Obiettivo 2014: 10 sec
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 16 sec • Chiamate con tempo di risposta è inferiore a 20 sec: 88% Obiettivo 2014: 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 2014: <2%

Gli obiettivi di qualità per il 2014 sono disponibili sulla Carta dei Servizi 2014 consultabile all'indirizzo <http://www.fastnet.it/chi-siamo/carta-dei-servizi/>