

# Resoconto parametri di qualità anno 2023



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**), n. 179/03/CSP (**Direttiva Generale in materia di qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni**), n. 244/08/CSP (**Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP**) e ss.mm.ii., si comunicano i risultati di qualità raggiunti nell'anno 2020 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/VDSL su linee telefoniche già attive  | - Percentile 95% del tempo di fornitura: 0 gg<br>- Percentile 99% del tempo di fornitura: 0 gg<br>- Ordini validi completati entro il termine massimo: 100%<br>- Media: 0 gg<br><b>Obiettivo 2021: &lt;10 gg</b>                  |
|  | Attivazioni xDSL in assenza di linee telefoniche preesistenti  | - Percentile 95% del tempo di fornitura: 9,78 gg<br>- Percentile 99% del tempo di fornitura: 13,7 gg<br>- Ordini validi completati entro il termine massimo: 100%<br>- Media: 7 gg<br><b>Obiettivo 2021: &lt;15 gg</b>            |
|  | Attivazioni su linee Wireless Hiperlan   | - Percentile 95% del tempo di fornitura: 11,5 gg<br>- Percentile 99% del tempo di fornitura: 12,8 gg<br>- Ordini validi completati entro il termine massimo: 100%<br>- Media: 7 gg<br><b>Obiettivo 2021: &lt;10 gg</b>            |
| Tasso di malfunzionamento dei servizi a banda larga  | Linee Wireless   | - Tasso di malfunzionamento: 1,55%<br><b>Obiettivo 2021: &lt;4%</b>   |
|  | Linee xDSL   | - Tasso di malfunzionamento: 0,70%<br><b>Obiettivo 2021: &lt;4%</b>   |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga | Linee Wireless   | - Percentile 80% del tempo di riparazione: 9,5ore<br>- Percentile 95% del tempo di riparazione: 17,15 ore<br>- Riparazioni completate entro il termine massimo: 100%<br>- Media: 7 ore<br><b>Obiettivo 2021: &lt;36 ore</b>       |
|  | Linee xDSL   | - Percentile 80% del tempo di riparazione: 26,23 ore<br>- Percentile 95% del tempo di riparazione: 28,2 ore<br>- Riparazioni completate entro il termine massimo: 100%<br>- Media: 17,22 ore<br><b>Obiettivo 2021: &lt;36 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"  | - Media: 9 sec.<br><b>Obiettivo 2021: 15 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 | - Media: 5 sec<br><b>Obiettivo 2021: 10 sec</b>   |
|  | Tempo totale di risposta dell'operatore umano  | - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 11 sec<br>- Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 96%<br><b>Obiettivo 2021: 30 sec</b>   |

## Resoconto parametri di qualità anno 2023



| INDICATORE          | AMBITO DI APPLICAZIONE   | MISURE E OBIETTIVI DI QUALITA'  |
|---------------------|--|---|
| Addebiti contestati | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | - Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 1%<br><b>Obiettivo 2021: &lt;2%</b> |

Gli obiettivi di qualità per il 2021 sono disponibili sulla Carta dei Servizi 2023 consultabile all'indirizzo <http://www.fastnet.it/chi-siamo/carta-dei-servizi/>