

## 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"> <li>Percentile 95% del tempo di fornitura: 84 gg</li> <li>Percentile 99% del tempo di fornitura: 94 gg</li> <li>Ordini validi completati entro il termine massimo: 85%</li> <li>Media: 36 gg</li> </ul> <b>Obiettivo 2014: &lt;30 gg</b>
	Attivazioni x DSL in assenza di linee telefoniche preesistenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentile 95% del tempo di fornitura: 58 gg</li> <li>Percentile 99% del tempo di fornitura: 76 gg</li> <li>Ordini validi completati entro il termine massimo: 94%</li> <li>Media: 29 gg</li> </ul> <b>Obiettivo 2014: &lt;30 gg</b>
	Attivazioni su linee Wireless Hiperlan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentile 95% del tempo di fornitura: 72 gg</li> <li>Percentile 99% del tempo di fornitura: 87 gg</li> <li>Ordini validi completati entro il termine massimo: 91%</li> <li>Media: 26 gg</li> </ul> <b>Obiettivo 2014: &lt;30 gg</b>
Tasso di malfunzionamento dei servizi a banda larga	Linee xDSL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasso di malfunzionamento: 2,15%</li> </ul> <b>Obiettivo 2014: &lt;10%</b>
	Linee Wireless	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasso di malfunzionamento: 2%</li> </ul> <b>Obiettivo 2014: &lt;10%</b>
Tempo di riparazione dei 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: 20,5 ore</li> <li>Percentile 95% del tempo di riparazione: 38 ore</li> <li>Riparazioni completate entro il termine massimo: 100%</li> <li>Media: 15 ore</li> </ul> <b>Obiettivo 2014: &lt;48 ore</b>
	Linee Wireless	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentile 80% del tempo di riparazione: 23 ore</li> <li>Percentile 95% del tempo di riparazione: 30 ore</li> <li>Riparazioni completate entro il termine massimo: 100%</li> <li>Media: 16 ore</li> </ul> <b>Obiettivo 2014: &lt;48 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: 11 sec.</li> </ul> <b>Obiettivo 2014: 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>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 11 sec</li> <li>Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 91%</li> </ul> <b>Obiettivo 2014: 20 sec</b>
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 10 sec</li> <li>Chiamate con tempo di risposta è inferiore a 20 sec: 97%</li> </ul> <b>Obiettivo 2014: 20 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 2014: 1%</b>

Ricordiamo che tutte le informazioni relative alla Carta dei Servizi sono disponibili sul sito internet <http://www.interplanet.it.it/cartaservizi>