

## Resoconto parametri di qualità anno 2016

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 2016 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: 76 gg</li> <li>Percentile 99% del tempo di fornitura: 91 gg</li> <li>Ordini validi completati entro il termine massimo: 91%</li> <li>Media: 29,3 gg</li> </ul> <b>Obiettivo 2016: &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: 47 gg</li> <li>Percentile 99% del tempo di fornitura: 48 gg</li> <li>Ordini validi completati entro il termine massimo: 100%</li> <li>Media: 25,5 gg</li> </ul> <b>Obiettivo 2016: &lt;30 gg</b>
	Attivazioni su linee Wireless Hiperlan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentile 95% del tempo di fornitura: 70 gg</li> <li>Percentile 99% del tempo di fornitura: 90 gg</li> <li>Ordini validi completati entro il termine massimo: 94%</li> <li>Media: 23,6 gg</li> </ul> <b>Obiettivo 2016: &lt;30 gg</b>
Tasso di malfunzionamento dei servizi a banda larga	Linee xDSL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasso di malfunzionamento: 1,1%</li> </ul> <b>Obiettivo 2016: &lt;10%</b>
	Linee Wireless	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasso di malfunzionamento: 1,7%</li> </ul> <b>Obiettivo 2016: &lt;10%</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: 16 ore</li> <li>Percentile 95% del tempo di riparazione: 32 ore</li> <li>Riparazioni completate entro il termine massimo: 100%</li> <li>Media: 14 ore</li> </ul> <b>Obiettivo 2016: &lt;48 ore</b>
	Linee Wireless	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percentile 80% del tempo di riparazione: 24 ore</li> <li>Percentile 95% del tempo di riparazione: 26 ore</li> <li>Riparazioni completate entro il termine massimo: 100%</li> <li>Media: 15 ore</li> </ul> <b>Obiettivo 2016: &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: 8 sec.</li> </ul> <b>Obiettivo 2016: 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: 7 sec</li> <li>Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 96%</li> </ul> <b>Obiettivo 2016: 20 sec</b>
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 6 sec</li> <li>Chiamate con tempo di risposta è inferiore a 20 sec: 96%</li> </ul> <b>Obiettivo 2016: 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 2016: 1%</b>

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