

Resoconto parametri di qualità anno 2011

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 2011 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: 76 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 80 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 82% Media: 38,9 gg Obiettivo 2010: <65 gg
	Attivazioni x DSL in assenza di linee telefoniche preesistenti	<ul style="list-style-type: none"> Percentile 95% del tempo di fornitura: 57 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 57 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 92% Media: 31,5 gg Obiettivo 2010: <65 gg
	Attivazioni su linee Wireless Hiperlan	<ul style="list-style-type: none"> Percentile 95% del tempo di fornitura: 52 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 65 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 98% Media: 22,3 gg Obiettivo 2010: <65 gg
Tasso di malfunzionamento dei servizi a banda larga	Linee xDSL	<ul style="list-style-type: none"> Tasso di malfunzionamento: 3,65% Obiettivo 2010: <10%
	Linee Wireless	<ul style="list-style-type: none"> Tasso di malfunzionamento: 4,12% Obiettivo 2010: <10%
Tempo di riparazione del 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: 25 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 45 ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% Media: 17 ore Obiettivo 2010: <48 ore
	Linee Wireless	<ul style="list-style-type: none"> Percentile 80% del tempo di riparazione: 45 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 81 ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% Media: 13,5 ore Obiettivo 2010: <48 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: 16 sec. Obiettivo 2010: 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"> Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 15 sec Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 78% Obiettivo 2010: 84 sec
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	<ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 30 sec Chiamate con tempo di risposta è inferiore a 20 sec: 55% Obiettivo 2010: 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 2010: <1%

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