

Resoconto parametri di qualità anno 2012

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 2012 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: 55 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 94 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 96% Media: 22,80 gg Obiettivo 2012: <65 gg
	Attivazioni x DSL in assenza di linee telefoniche preesistenti	<ul style="list-style-type: none"> Percentile 95% del tempo di fornitura: 75 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 90 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 91% Media: 20,2 gg Obiettivo 2012: <65 gg
	Attivazioni su linee Wireless Hiperlan	<ul style="list-style-type: none"> Percentile 95% del tempo di fornitura: 50 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 67 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 97% Media: 19,8 gg Obiettivo 2012: <65 gg
Tasso di malfunzionamento dei servizi a banda larga	Linee xDSL	<ul style="list-style-type: none"> Tasso di malfunzionamento: 3,3% Obiettivo 2012: <10%
	Linee Wireless	<ul style="list-style-type: none"> Tasso di malfunzionamento: 3,9% Obiettivo 2012: <10%
Tempo di riparazione dei 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: 40 ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% Media: 19 ore Obiettivo 2012: <48 ore
	Linee Wireless	<ul style="list-style-type: none"> Percentile 80% del tempo di riparazione: 43 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 78 ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% Media: 11 ore Obiettivo 2012: <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: 15 sec. Obiettivo 2012: 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 2012: 10 sec
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	<ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 28 sec Chiamate con tempo di risposta è inferiore a 20 sec: 58% Obiettivo 2012: 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>