

Resoconto parametri di qualità anno 2020

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 2020 per gli indicatori previsti rispetto agli obiettivi prefissati.

| INDICATORE | AMBITO DI APPLICAZIONE | MISURE E OBIETTIVI DI QUALITÀ |
|--|--|--|
| 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: 61 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 81 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 95% Media: 22,8 gg Obiettivo 2020: <30 gg |
| | Attivazioni x DSL in assenza di linee telefoniche preesistenti | <ul style="list-style-type: none"> Percentile 95% del tempo di fornitura: 48 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 63 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 96% Media: 22,3 gg Obiettivo 2020: <30 gg |
| | Attivazioni su linee Wireless Hiperlan | <ul style="list-style-type: none"> Percentile 95% del tempo di fornitura: 63 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 88 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 92% Media: 22,8 gg Obiettivo 2020: <30 gg |
| Tasso di malfunzionamento dei servizi a banda larga | Linee xDSL | <ul style="list-style-type: none"> Tasso di malfunzionamento: 0,7% Obiettivo 2020: <10% |
| | Linee Wireless | <ul style="list-style-type: none"> Tasso di malfunzionamento: 0,9% Obiettivo 2020: <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: 13 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 24 ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% Media: 8 ore Obiettivo 2020: <48 ore |
| | Linee Wireless | <ul style="list-style-type: none"> Percentile 80% del tempo di riparazione: 21 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 22 ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% Media: 12 ore Obiettivo 2020: <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: 9 sec. Obiettivo 2020: 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: 8 sec Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 99% Obiettivo 2020: 20 sec |
| | Tempo totale di risposta dell'operatore umano | <ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 8 sec Chiamate con tempo di risposta è inferiore a 20 sec: 99% Obiettivo 2020: 20 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 2020: 1% |

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