

Resoconto parametri di qualità anno 2013

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 2013 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: 79 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 94 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 81% Media: 37,3 gg Obiettivo 2013: <65 gg
	Attivazioni x DSL in assenza di linee telefoniche preesistenti	<ul style="list-style-type: none"> Percentile 95% del tempo di fornitura: 88 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 90 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 73% Media: 44,8 gg Obiettivo 2013: <65 gg
	Attivazioni su linee Wireless Hiperlan	<ul style="list-style-type: none"> Percentile 95% del tempo di fornitura: 58 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 73 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 96% Media: 21,2 gg Obiettivo 2013: <65 gg
Tasso di malfunzionamento dei servizi a banda larga	Linee xDSL	<ul style="list-style-type: none"> Tasso di malfunzionamento: 1,6% Obiettivo 2013: <10%
	Linee Wireless	<ul style="list-style-type: none"> Tasso di malfunzionamento: 2,9% Obiettivo 2013: <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: 27 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 30 ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% Media: 16 ore Obiettivo 2013: <48 ore
	Linee Wireless	<ul style="list-style-type: none"> Percentile 80% del tempo di riparazione: 23 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 40 ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 100% Media: 15 ore Obiettivo 2013: <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 2013: 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: 89% Obiettivo 2013: 84 sec
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	<ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 9 sec Chiamate con tempo di risposta è inferiore a 20 sec: 98% Obiettivo 2013: 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 2013: <1%

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