

Spett.le 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'
1 - Tempo di attivazione del servizio	Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 95% del tempo di fornitura: 18 gg • Percentile 99% del tempo di fornitura: 25 gg • Ordini validi completati entro il termine massimo: 100,00% • Media: 3,78 gg Obiettivo 2011: 20 gg lavorativi nel 90%
	Ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet.	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 95% del tempo di fornitura: 27 gg • Percentile 99% del tempo di fornitura: 28 gg • Ordini validi completati entro il termine massimo: 100,00% • Media: 11 gg Obiettivo 2011: 20 gg lavorativi nel 90%
	Servizi di accesso a banda larga Wireless.	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 95% del tempo di fornitura: 27 gg • Percentile 99% del tempo di fornitura: 35 gg • Ordini validi completati entro il termine massimo: 95,93% • Media: 11 gg Obiettivo 2011: 20 gg lavorativi nel 90%
2 - Tasso di malfunzionamento	Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling.	<ul style="list-style-type: none"> • Tasso di malfunzionamento: 0,50% Obiettivo 2011: < 5%
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.	<ul style="list-style-type: none"> • Tasso di malfunzionamento: 7,4% Obiettivo 2011: < 5%
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling.	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 80% del tempo di riparazione: 96 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione: 98 ore • Riparazioni completate entro il termine massimo: 100,00% • Media: 68,60 ore Obiettivo 2011: 80 ore lavorative nel 99%
	Servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale.	<ul style="list-style-type: none"> • Percentile 80% del tempo di riparazione: 92 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione: 120 ore • Riparazioni completate entro il termine massimo: 90,43% • Media: 57,03 ore Obiettivo 2011: 80 ore lavorative nel 99%
4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	<ul style="list-style-type: none"> • Media: 0 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: 36 sec • Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 22,05% Obiettivo 2011: < 90 sec per il 90%
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 36 sec • Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 22,05% Obiettivo 2011: < 90 sec per il 90%
5 - Addebiti contestati	Servizi di accesso a banda larga	<ul style="list-style-type: none"> • Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 0,1% Obiettivo 2011: <2%