

## Resoconto parametri di qualità anno 2019

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 2019 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"> <li>· Percentile 95% del tempo di fornitura: 45 gg</li> <li>· Percentile 99% del tempo di fornitura: 62 gg</li> <li>· Ordini validi completati entro il termine massimo: 95%</li> <li>· Media: 26,2 gg</li> <li><b>Obiettivo 2019: &lt;30 gg</b></li> </ul>
	Attivazioni x DSL in assenza di linee telefoniche preesistenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Percentile 95% del tempo di fornitura: 42 gg</li> <li>· Percentile 99% del tempo di fornitura: 60 gg</li> <li>· Ordini validi completati entro il termine massimo: 96%</li> <li>· Media: 24,2 gg</li> <li><b>Obiettivo 2019: &lt;30 gg</b></li> </ul>
	Attivazioni su linee Wireless Hiperlan	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Percentile 95% del tempo di fornitura: 43 gg</li> <li>· Percentile 99% del tempo di fornitura: 58 gg</li> <li>· Ordini validi completati entro il termine massimo: 97%</li> <li>· Media: 21,5 gg</li> <li><b>Obiettivo 2019: &lt;30 gg</b></li> </ul>
Tasso di malfunzionamento dei servizi a banda larga	Linee xDSL	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Tasso di malfunzionamento: 0,5%</li> <li><b>Obiettivo 2019: &lt;10%</b></li> </ul>
	Linee Wireless	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Tasso di malfunzionamento: 1,4%</li> <li><b>Obiettivo 2019: &lt;10%</b></li> </ul>
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad Internet a banda larga	Linee xDSL	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Percentile 80% del tempo di riparazione: 22 ore</li> <li>· Percentile 95% del tempo di riparazione: 24 ore</li> <li>· Riparazioni completate entro il termine massimo: 100%</li> <li>· Media: 18 ore</li> <li><b>Obiettivo 2019: &lt;48 ore</b></li> </ul>
	Linee Wireless	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Percentile 80% del tempo di riparazione: 20 ore</li> <li>· Percentile 95% del tempo di riparazione: 24 ore</li> <li>· Riparazioni completate entro il termine massimo: 100%</li> <li>· Media: 12 ore</li> <li><b>Obiettivo 2019: &lt;48 ore</b></li> </ul>
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"> <li>· Media: 10 sec.</li> <li><b>Obiettivo 2019: 20 sec.</b></li> </ul>
	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"> <li>· Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 17 sec</li> <li>· Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 55%</li> <li><b>Obiettivo 2019: 24 sec</b></li> </ul>
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 5 sec</li> <li>· Chiamate con tempo di risposta è inferiore a 20 sec: 55%</li> <li><b>Obiettivo 2019: 15 sec</b></li> </ul>
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"> <li>· Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 0,1%</li> <li><b>Obiettivo 2019: 1%</b></li> </ul>

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