

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 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: 14,5 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 17 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 99,1% Media: 18 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: 17 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 18 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 99% Media: 18 gg Obiettivo 2020: <30 gg
	Attivazioni su linee Wireless Hiperlan	<ul style="list-style-type: none"> Percentile 95% del tempo di fornitura: 18 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 20,5 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 92,8% Media: 22 gg Obiettivo 2020: <30 gg
Tasso di malfunzionamento dei servizi a banda larga	Linee xDSL	<ul style="list-style-type: none"> Tasso di malfunzionamento: 0,5% Obiettivo 2020: <10%
	Linee Wireless	<ul style="list-style-type: none"> Tasso di malfunzionamento: 1,4% Obiettivo 2020: <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: 65 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 72 ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 98% Media: 22 ore Obiettivo 2020: <48 ore
	Linee Wireless	<ul style="list-style-type: none"> Percentile 80% del tempo di riparazione: 7,5 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 22,5 ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 97% Media: 22 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: 10 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: 25 sec Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 58% Obiettivo 2020: 24 sec
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	<ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 25 sec Chiamate con tempo di risposta è inferiore a 20 sec: 58% Obiettivo 2020: 15 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: 0,4% Obiettivo 2020: 1%

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