

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 2009 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: 35 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 58 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 90,20% Media: 12,68 gg Obiettivo 2009: 25 gg
	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: 42 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 101 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 85,71% Media: 16,75 gg Obiettivo 2009: 25 gg
	Servizi di accesso a banda larga Wireless.	<ul style="list-style-type: none"> Percentile 95% del tempo di fornitura: 21 gg Percentile 99% del tempo di fornitura: 33 gg Ordini validi completati entro il termine massimo: 89,51% Media: 5,25 gg Obiettivo 2009: 15 gg
2 – Tasso di malfunzionamento	Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling.	<ul style="list-style-type: none"> Tasso di malfunzionamento: 1,69% Obiettivo 2009: 5%
	Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.	<ul style="list-style-type: none"> Tasso di malfunzionamento: 1,41% Obiettivo 2009: 5%
3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie.	<ul style="list-style-type: none"> Percentile 80% del tempo di riparazione: 112 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 237 ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 85,71% Media: 96,29 ore Obiettivo 2009: <168 ore
	Servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale.	<ul style="list-style-type: none"> Percentile 80% del tempo di riparazione: 143 ore Percentile 95% del tempo di riparazione: 215 ore Riparazioni completate entro il termine massimo: 87,50% Media: 79,00 ore Obiettivo 2009: <168 ore
	<i>(i) Sono conteggiati i guasti di pertinenza della rete Panservice – (ii) Non fanno parte del calcolo i guasti risolti immediatamente, e quindi entro SLA, all'atto della segnalazione del cliente (es. reset apparati) – (iii) Il calcolo del tasso è ottenuto come rapporto del totale guasti nel periodo sulla media del numero di linee attive per mese.</i>	
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: 23 sec. Obiettivo 2009: 60 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: 31,18 sec Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 68,65% Obiettivo 2009: 90 sec
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	<ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 54,18 sec Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 68,65% Obiettivo 2009: 120 sec
5 – Addebiti contestati	Servizi di accesso a banda stretta	<ul style="list-style-type: none"> Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 1% Obiettivo 2009: <2%
	Servizi di accesso a banda larga	<ul style="list-style-type: none"> Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 1% Obiettivo 2009: <2%

Ricordiamo che tutte le informazioni relative alla Carta dei Servizi sono disponibili sul sito internet di Panservice all'indirizzo http://www.panservice.it/site/areaclienti/documentazione/doc_cds.php.