

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 nel 1° semestre 2014 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	<input type="checkbox"/> Percentile 95% del tempo di fornitura: 31 gg <input type="checkbox"/> Percentile 99% del tempo di fornitura: 43 gg <input type="checkbox"/> Ordini validi completati entro il termine massimo: 93,00% <input type="checkbox"/> Media: 30 gg <b>Obiettivo 2014: 38 gg</b>
	Ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	<input type="checkbox"/> Percentile 95% del tempo di fornitura: 28 gg <input type="checkbox"/> Percentile 99% del tempo di fornitura: 40 gg <input type="checkbox"/> Ordini validi completati entro il termine massimo: 90,00% <input type="checkbox"/> Media: 25 gg <b>Obiettivo 2014: 38 gg</b>
	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	<input type="checkbox"/> Percentile 95% del tempo di fornitura: 35 gg <input type="checkbox"/> Percentile 99% del tempo di fornitura: 43 gg <input type="checkbox"/> Ordini validi completati entro il termine massimo: 92,00% <input type="checkbox"/> Media: 30 gg <b>Obiettivo 2014: 38 gg</b>
2 – Tasso di Malfunzionamento	Servizio realizzato utilizzando servizi Wholesale.	<input type="checkbox"/> Tasso di malfunzionamento: 4,6% <b>Obiettivo 2014: 4,8%</b>
3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Servizi realizzati utilizzando servizi in Wholesale.	<input type="checkbox"/> Percentile 80% del tempo di fornitura: 190 ore <input type="checkbox"/> Percentile 95% del tempo di fornitura: 400 ore <input type="checkbox"/> Ordini validi completati entro il termine massimo: 81% <input type="checkbox"/> Media: 100 ore <b>Obiettivo 2014: 155 ore</b>
	<i>(i) Sono conteggiate anche le ore dovute a intervento di operatori terzi - (ii) Un singolo guasto comprende tipicamente tutti gli eventuali guasti ripetuti presso operatori terzi fino alla risoluzione del problema - (iii) Non fanno parte del calcolo i guasti risolti immediatamente, e quindi entro SLA, all'atto della segnalazione del cliente (es.reset apparati);</i>	
4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	<input type="checkbox"/> Media: 0 sec. <b>Obiettivo: 0 sec.</b>
	Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta Che consente di parlare con l'operatore umano	<input type="checkbox"/> Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 9 sec <input type="checkbox"/> Chiamate con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 90% <b>Obiettivo: 10 sec</b>
5 – Addebiti Contestati	Servizi di accesso a banda larga	<input type="checkbox"/> Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato: 0,8% <b>Obiettivo: 1,5%</b>

Ricordiamo che tutte le informazioni relative alla Carta dei Servizi sono disponibili sul sito internet di KPNQwest Italia all'indirizzo [http://www.kqi.it/it/ChiSiamo/Carta\\_Servizi.aspx](http://www.kqi.it/it/ChiSiamo/Carta_Servizi.aspx)