

Qualità e Carte dei Servizi di Accesso a Internet da postazione fissa – Il semestre 2017

(delibere 131/06/CSP e 179/03/CS)

INDICATORE	AMBITO	MISURE	RILIEVI
1 – Tempo di attivazione del servizio	Ordini per tutte le tipologie di servizio offerte	Percentile 95% del tempo di fornitura	59 gg
		Percentile 99% del tempo di fornitura	92 gg
		Ordini validi completati entro il termine massimo	89 %
		Media	20 gg
2 – Tasso di malfunzionamento	Servizio realizzato utilizzando servizi Wholesale	Tasso di malfunzionamento	5 %
3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Servizi realizzati utilizzando servizi in Wholesale.	Percentile 95% del tempo di riparazione	95 ore
		Percentile 80% del tempo di riparazione	70 ore
		Tempo medio riparazione	38 ore
		Riparazioni effettuate entro il termine massimo	55 %
4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta “operatore umano”	Media	0 sec

dell'operatore	Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	17,97 sec
		Percentuale chiamate entranti con tempo di risposta inferiore a 20 sec	90 %
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	Tempo medio di risposta:	17,97 sec
5 – Addebiti contestati	Servizi di accesso a banda larga	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	0,155 %