

Obiettivi di qualità 2016

Accesso a Internet da postazione fissa

Indicatore	Ambito	Misura	Obiettivo
1 – Tempo di Attivazione del servizio	Ordini per tutte le tipologie di servizio offerte.	Percentile 95 tempo di fornitura	45gg
		Percentile 99 tempo di fornitura	72gg
		Ordini validi completati entro il termine massimo	90%
		Media	18gg
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	100h
		Percentile 80° del tempo di riparazione	40h
		Tempo medio riparazione	30h
		Riparazioni effettuate entro il termine massimo	90%
4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"		0sec
	Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano		15sec
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano		15sec
5 – Addebiti Contestati	Servizi di accesso a banda larga	Addebiti contestati	< 2%