

Obiettivi di Qualità – anno 2017

Accesso ad internet da postazione fissa

Indicatore	Ambito	Misure	Obiettivo
1 – Tempo di attivazione del servizio	Ordini per tutte le tipologie di servizio offerte	Percentile 95% del tempo di fornitura	45 gg
		Percentile 99% del tempo di fornitura	70 gg
		Ordini validi completati entro il termine massimo	95 %
		Media	18 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	50 ore
		Tempo medio riparazione	34 ore
		Riparazioni effettuate entro il termine massimo	70 %
4 – Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	Media	0 sec
	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 chiamate entranti	20 sec
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	Tempo medio di risposta	20 sec
5 – Addebiti contestati	Servizi di accesso a banda larga	Percentuale di fatture per cui l'utente ha contestato	< 2 %