

Qualità e Carte dei Servizi di Accesso a Internet da postazione fissa – Il semestre 2016

(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	63 gg
		Percentile 99% del tempo di fornitura	99 gg
		Ordini validi completati entro il termine massimo	90 %
		Media	22 gg
2 – Tasso di malfunzionamento	Servizio realizzato utilizzando servizi Wholesale	Tasso di malfunzionamento	4,9 %
3 – Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Servizi realizzati utilizzando servizi in Wholesale.	Percentile 95% del tempo di riparazione	93 ore
		Percentile 80% del tempo di riparazione	68 ore
		Tempo medio riparazione	34 ore
		Riparazioni effettuate entro il termine massimo	57 %

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 alle chiamate entranti	28 sec
		Percentuale chiamate entranti con tempo di risposta inferiore a 20 sec	80,19 %
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	Tempo medio di risposta:	28 sec
5 – Addebiti contestati	Servizi di accesso a banda larga	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	0,227 %