

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006

OPERATORE:

**CALIGIURI ROBERTO – 03016860797**

		1° SEM.	
Anno di riferimento:	<b>2023</b>	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.
		ANNO Intero	<b>X</b>

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>19</b>
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>10</b>
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>97,5</b>
			Media	giorni solari	<b>12</b>
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	<b>5,00%</b>
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>n.d</b>
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>n.d</b>
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>n.d</b>
			Media	giorni solari	<b>n.d</b>
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	<b>0,00%</b>
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>10</b>
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>19</b>
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>97,5</b>
			Media	giorni solari	<b>12,2</b>

				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	5,00%
		4) 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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	20
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	15
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
				Media	giorni solari	17
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	5,00%
				5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari			7
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%			100
		Media	giorni solari			6
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-			85,00%
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga			Tasso di malfunzionamento
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	9,6
		a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	18
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	30
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95

S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	22,5
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	36
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	100
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	92
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	26
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	65
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	65
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	45
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	60
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	45
		A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo
servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo				%	0,95