

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET PER POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2020
Delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006

OPERATORE:

CALIGIURI ROBERTO

INDICATORE	servizi cui si applica		Descrizione della Misura	Unità di misura	Obiettivo
1 - Tempo di attivazione del servizio	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	24
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	48
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95
			Media	giorni solari	12
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	5,00%
	2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	24
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	48
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95
			Media	giorni solari	12
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	0,00%
	3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	24
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	48
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95
			Media	giorni solari	12
			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	24
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	48
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95
			Media	giorni solari	12
			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	giorni solari	10
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	15
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
			Media	giorni solari	12
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	85,00%
2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	9
	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	9
	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	24
			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

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	38
			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
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	70
	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	70
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	50
	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	70
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	50
	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	%	1,4