

Nome Indicatore	RIF delib. 131/06 INTERN ET	Valore obiettivo 2009	CONSUNTIVO II SEMESTRE 2009	Note
Tempo di attivazione del servizio	All 1	95% entro 30 giorni solari	27 gg	ADSL FISICO (SA, SAC, FULL ULL, FULL ULLC)
		99% entro 90 giorni solari	62 gg	ADSL FISICO (SA, SAC, FULL ULL, FULL ULLC)
		90% ordini completati entro la data comunicata al cliente	N.A	ADSL FISICO (SA, SAC, FULL ULL, FULL ULLC)
		97% degli ordini completati entro il termine massimo previsto dal contratto	N.A	ADSL FISICO (SA, SAC, FULL ULL, FULL ULLC)
Tasso di malfunzionamento	All 2	ADSL fisico: 12%	2,40%	solo rete wind
		ADSL wholesale: 5%	1,00%	
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	All 3	ULL - 80% entro 35 ore solari	24 h	
		ULL - 95% entro 120 ore solari	96 h	
		ULL - 96% delle riparazioni entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96H)	96 h	
		ULL -Tempo medio di riparazione: 90 ore	47 h	
		WHOLESALE 80% entro 50 ore solari	25 h	
		WHOLESALE 95% entro 120 ore solari	78 h	
		WHOLESALE 90% delle riparazioni entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96H)	96%	
		WHOLESALE tempo medio di riparazione: 96 ore	64 h	
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	All 4	tempo minimo di navigazione su IVR per accedere all'operatore umano = 64 secondi (da fine selezione)	50 sec	Da Marzo 09 è stata chiusa la cosa ADSL RPEMIUM e da quel momento tutte le chiamate sono stata accodate a quella di adsl FREE. Da novembre 09 è stata effetatuta una rivisitazione dei rami che in via di monitoraggio
		Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 90 sec	54 sec.	Valore riferito all'intero perimetro ADSL
		Percentuale di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 50%	66%	
Addebiti contestati	All 5	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 4 %	1,28%	