

Indicatori di Qualità Internet - I semestre 2009

Nome Indicatore	RIF delib. 131/06/CSP INTERNET	Valore obiettivo 2009	Consuntivo I semestre 2009	Note
Tempo di attivazione del servizio	All 1	95% entro 30 giorni solari	43 gg	ADSL FISICO (SA, SAC, FULL ULL, FULL ULLC)
		99% entro 90 giorni solari	85 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%	2,4%	Solo rete Wind
		ADSL wholesale: 5%	1,6%	
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%	
		ULL - Tempo medio di riparazione: 90 ore	31 H	
		WHOLESALE 80% entro 50 ore solari	24H	
		WHOLESALE 95% entro 120 ore solari	95 H	
		WHOLESALE 90% delle riparazioni entro il tempo massimo contrattualmente previsto (96H)	95%	
		WHOLESALE tempo medio di riparazione: 96 ore	57 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)	71 sec	Da Marzo '09 è stata chiusa la coda ADSL PREMIUM e da quel momento tutte le chiamate sono state accodate a quella di ADSL FREE
		Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 90 sec	65 sec	Valore riferito all'intero perimetro ADSL
		Percentuale di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore a 20 sec: 50%	65%	
Addebiti contestati	All 5	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 4%	2,23%	