

<b>Obbligatorio o Facoltativo</b>	<b>Valore obiettivo 2007</b>	<b>Consuntivo II semestre 2007</b>	<b>Note</b>
Obbligatorio	Percentile 95 entro <b>55</b> giorni solari	94	ADSL FISICO
	Percentile 99 entro <b>90</b> giorni solari	212	ADSL FISICO
	<b>90%</b> ordini completati entro la data comunicata al cliente	81,29%	ADSL FISICO
	<b>99%</b> degli ordini completati entro il termine massimo previsto dal contratto	94,42%	ADSL FISICO
Obbligatorio	ADSL fisico: <b>13%</b>	5%	
	ADSL wholesale: <b>13%</b>	1,4%	
Obbligatorio	Percentile 80 entro <b>120</b> ore solari	68	
	Percentile 95 entro <b>196</b> ore solari	288	
	<b>70%</b> delle riparazioni entro il tempo massimo contrattualmente previsto	84%	
	Tempo medio di riparazione: <b>90</b> ore solari	71	
Obbligatorio	tempo minimo di navigazione su IVR per accedere all'operatore umano = <b>64</b> secondi (da fine selezione)	nd	
	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: <b>90 sec</b>	544 ADSL Free 7 ADSL Premium (a pagamento)	Valore riferito all'intero perimetro ADSL
	Percentuale di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore a 20 sec: <b>50%</b>	14% ADSL Free 94% ADSL Premium (a pagamento)	
Obbligatorio	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: <b>2,47 %</b>	3,51%	Non essendo possibile suddividere le fatture in base al servizio, viene fornito un valore riferito a tutto il perimetro del fisso.