

INTERNET					
Nome Indicatore	RIF delibera 131/06	Obbligatorio o Facoltativo	Valore obiettivo 2008	Consuntivo II semestre 2008	Note
Tempo di attivazione del servizio	All 1	Obbligatorio	Percentile 95 entro <b>55</b> giorni solari	26 gg	ADSL FISICO (SA, SAC, FULL ULL, FULL ULLC)
			Percentile 99 entro <b>90</b> giorni solari	98 gg	ADSL FISICO (SA, SAC, FULL ULL, FULL ULLC)
			<b>90%</b> ordini completati entro la data comunicata al cliente	99,00%	ADSL FISICO (SA, SAC, FULL ULL, FULL ULLC)
			<b>97%</b> degli ordini completati entro il termine massimo previsto dal contratto	99,5% (98% per LNA)	ADSL FISICO (SA, SAC, FULL ULL, FULL ULLC)
Tasso di malfunzionamento	All 2	Obbligatorio	ADSL fisico: <b>13%</b>	2,10%	solo rete wind
			ADSL wholesale: <b>5%</b>	1,15%	
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	All 3	Obbligatorio	Percentile 80 entro <b>80</b> ore solari	41 h	
			Percentile 95 entro <b>168</b> ore solari	148h	
			<b>80%</b> delle riparazioni entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90,80%	
			Tempo medio di riparazione: <b>90</b> ore solari	42	
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	All 4	Obbligatorio	tempo minimo di navigazione su IVR per accedere all'operatore umano = <b>64</b> secondi (da fine selezione)	64	
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: <b>90 sec</b>	147 ADSL Free 9 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>	38,9% ADSL Free 79,6% ADSL Premium (a pagamento)	
Addebiti contestati	All 5	Obbligatorio	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: <b>4 %</b>	3,09%	