

OBIETTIVI ANNUALI
per gli indicatori di qualità per il servizio
INTERNET DA POSTAZIONE FISSA .

ANNO 2013

PARAMETRO	VALORE OBIETTIVO
<p>Allegato 1 alla delibera 131/06/CSP</p> <p>“Tempo di attivazione del servizio”:</p> <p>Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p>	<p>Percentili 95% (a) e 99% (b) del tempo di fornitura</p> <p>a) il 95% entro 30 giorni solari b) il 99% entro 60 giorni solari c) entro la data comunicata al cliente: 90%</p> <p>d) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 97%</p>
<p>Allegato 2 alla delibera 131/06/CSP</p> <p>“Tasso di malfunzionamento”:</p> <p>Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asdl fisico (ULL): 4% annuo (*) • Adsl wholesale: 2% annuo (**) <p>(*) solo rete Wind (**) sole rete Wind</p>
<p>Allegato 3 alla delibera 131/06/CSP</p> <p>“Tempo di riparazione dei malfunzionamenti”:</p> <p>Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).</p>	<p>a) Servizio ULL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percentile 80% in 28 ore • Percentile 95% in 80 ore <p>• a1) percentuale riparazioni completate entro il tempo contrattuale: 96% entro 96 ore</p> <p>• a2) tempo medio di riparazione: 40 ore</p> <p>• Servizio wholesale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percentile 80% in 28 ore • Percentile 95% in 80 ore <p>b1) percentuale riparazioni completate entro il tempo contrattuale: 90% entro 96 ore</p> <p>b2) tempo medio di riparazione: 50 ore</p>
<p>Allegato 4 alla delibera 131/06/CSP</p> <p>“Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore”:</p> <p>Il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta “operatore umano” ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano.</p> <p>Il tempo di risposta dell'operatore umano dopo</p>	<p style="text-align: center;">75 secondi <i>Da fine selezione</i></p> <p>a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 85 secondi</p>

