

Relazione sull'andamento della qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa

ANNO 2017

1) Tempo di attivazione del servizio: questo indicatore misura 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.

Attivazione su linea già attiva

		Obiettivo	Risultato
Percentile 95° del tempo di fornitura	gg	30	82
Percentile 99° del tempo di fornitura	gg	50	83
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	95	96.75

Attivazione su linea di nuova fornitura

		Obiettivo	Risultato
Percentile 95° del tempo di fornitura	gg	30	63
Percentile 99° del tempo di fornitura	gg	50	85
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	99	96.67

Attivazione collegamenti wireless

		Obiettivo	Risultato
Percentile 95° del tempo di fornitura	gg	25	
Percentile 99° del tempo di fornitura	gg	40	
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	99	

2) Tasso di malfunzionamento: questo indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee d'accesso a banda larga attive rilevate nel medesimo periodo.

		Obiettivo	Risultato
Servizio diretto con strutture di altri Operatori	%	5	
Servizio diretto con strutture proprie	%	7,5	

3) Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: questo indicatore misura il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

Servizio diretto con strutture di altri Operatori

		Obiettivo	Risultato
Percentile 80° del tempo di fornitura	hh	40	91
Percentile 95° del tempo di fornitura	hh	60	101
Percentuale delle riparazioni terminate entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90	86.59
Tempo medio di riparazione	hh	30	24.74

Servizio diretto con strutture proprie

		Obiettivo	Risultato
Percentile 95° del tempo di fornitura	hh	30	55
Percentile 99° del tempo di fornitura	hh	50	65
Percentuale delle riparazioni terminate entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95	93.72
Tempo medio di riparazione	hh	25	37.41

4) Addebiti Contestati - L'indicatore si riferisce alla percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo per i quali è stato riconosciuto uno storno percentuale di addebiti contestati

		Obiettivo	Risultato
percentuale di addebiti contestati	%	0,5	0.70