

Accesso ad Internet da postazione fissa (Delibera n. 131/06/CSP)

1 - Tempo di attivazione del servizio

(Allegato 1)

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.

		ANNO 2008
Ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva		
Tempo di fornitura	Percentile 95 (giorni solari)	
Tempo di fornitura	Percentile 99 (giorni solari)	
Ordini validi completati entro il termine massimo previsto contrattualmente	%	
Media	%	
Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	numero	
Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva		
Tempo di fornitura	Percentile 95 (giorni solari)	45
Tempo di fornitura	Percentile 99 (giorni solari)	117
Ordini validi completati entro il termine massimo previsto contrattualmente	%	88,59%
Media	%	
Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	numero	108
Ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet		
Tempo di fornitura	Percentile 95 (giorni solari)	
Tempo di fornitura	Percentile 99 (giorni solari)	
Ordini validi completati entro il termine massimo previsto contrattualmente	%	
Media	%	
Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	numero	
Ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet		
Tempo di fornitura	Percentile 95 (giorni solari)	
Tempo di fornitura	Percentile 99 (giorni solari)	
Ordini validi completati entro il termine massimo previsto contrattualmente	%	
Media	%	
Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	numero	
Per servizi di accesso a banda larga Wireless		
Tempo di fornitura	Percentile 95 (giorni solari)	
Tempo di fornitura	Percentile 99 (giorni solari)	
Ordini validi completati entro il termine massimo previsto contrattualmente	%	
Media	%	
Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	numero	

2 - Tasso di Malfunzionamento

(Allegato 2)

Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga

		ANNO 2008
Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling		
Tasso di malfunzionamento	%	
Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale		
Tasso di malfunzionamento	%	11,40%

3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

(Allegato 3)

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

		ANNO 2008
Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling		
Tempo di riparazione	Percentile 80 (ore)	
Tempo di riparazione	Percentile 95 (ore)	
Riparazioni malfunzionamenti completati entro il termine massimo previsto contrattualmente	%	
Tempo medio di riparazione	ore (comprese quelle non lavorative)	
Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale		
Tempo di riparazione	Percentile 80 (ore)	8,9
Tempo di riparazione	Percentile 95 (ore)	11,2
Riparazioni malfunzionamenti completati entro il termine massimo previsto contrattualmente	%	78%
Tempo medio di riparazione	ore (comprese quelle non lavorative)	

4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

(Allegato 4)

ANNO 2008

		ANNO 2008
Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"		
	Media pesata (in secondi)	45
Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano		
	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti (in secondi)	45
	% Chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	52%
Tempo totale di risposta dell'operatore umano		
	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti (in secondi)	
	% Chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	

5 - Addebiti contestati

(Allegato 5)

La 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

		ANNO 2008
Servizi di accesso a banda stretta		
Fatture contestate	%	0,78%
Servizi di accesso a banda larga		
Fatture contestate	%	2,20%