

OBIETTIVI 2020

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

<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. Percentile 95 % del tempo di fornitura.....18,1 gg Percentile 95 % del tempo di fornitura.....25,7 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): 98,6%</p>
<p>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</p>	<p>Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga.....23% (annuale)</p>
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 21 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:34 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 100%</p>
<p>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga</p>	<p>Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano"34 s Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano)48 s Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 59%</p>
<p>Addebiti contestati</p>	<p>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: Fatture contestate.....2,20%</p>