

Obiettivi di qualità per l'anno 2023

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.</p> <p>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.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura:.....45gg Percentile 99% del tempo di fornitura:.....45 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:.....95 %</p> <p>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</p> <p>Percentile 95° del tempo di fornitura: 18 giorni solari. Percentile 99° del tempo di fornitura: 25 giorni solari. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:.....95.%</p> <p>Per i servizi di accesso a banda larga Wireless</p> <p>Percentile 95° del tempo di fornitura: ...45 giorni solari. Percentile 99° del tempo di fornitura: ...45 giorni solari. La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al 95% dei casi.</p>
<p>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</p>	<p>Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso in banda larga</p> <p>Servizio realizzato con strutture proprie.....4% Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale1.%</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.</p> <p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:.....40ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:..... 70ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:.....95 %</p> <p>Servizi realizzati tramite strutture proprie</p> <p>Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 30ore. Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:80ore. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:.....95%</p>
<p>Addebiti contestati</p>	<p>Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture</p>

	<p>contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:</p> <p>Servizi di accesso ad internet a banda larga:.....0,7 %.</p>
--	---