

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

ANNO 2018

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	78
Percentile 99° del tempo di fornitura	gg	50	95
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	95	97.24

### Attivazione su linea di nuova fornitura

		Obiettivo	Risultato
Percentile 95° del tempo di fornitura	gg	30	70
Percentile 99° del tempo di fornitura	gg	50	63
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	99	95.55

### Attivazione collegamenti wireless

		Obiettivo	Risultato
Percentile 95° del tempo di fornitura	gg	25	31
Percentile 99° del tempo di fornitura	gg	40	40
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	99	96.97

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	2.88
Servizio diretto con strutture proprie	%	7,5	2.07

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	74
Percentile 95° del tempo di fornitura	hh	60	67
Percentuale delle riparazioni terminate entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90	85.95
Tempo medio di riparazione	hh	30	23.55

### Servizio diretto con strutture proprie

		Obiettivo	Risultato
Percentile 95° del tempo di fornitura	hh	30	65
Percentile 99° del tempo di fornitura	hh	50	61
Percentuale delle riparazioni terminate entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95	87.06
Tempo medio di riparazione	hh	25	25.37

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

		Obiettivo	Risultato
percentuale di addebiti contestati	%	0,5	0.77