

OBIETTIVI ANNO 2020 per Servizio: Internet da postazione fissa (Delibera n. 131/06/CSP)

Tempo di attivazione del servizio	
<i>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".</i>	Percentile 95% del tempo di attivazione: 60 gg. Percentile 99% del tempo di attivazione: 90 gg.
Tasso di malfunzionamento per la linea di accesso	
<i>Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda</i>	25 % semestrale
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	
<i>Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento)</i>	Percentile 95% dei malfunzionamenti: 200 ore Percentile 80% dei malfunzionamenti: 80 ore
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	
<i>Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano".</i>	Tempo medio di risposta: 10 sec. Percentuale di chiamate entranti il cui tempo medio di risposta dell'operatore è minore o uguale a 20 secondi: 90 %
Fatture contestate	
<i>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.</i>	2,97%
Accuratezza della fatturazione	
<i>Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</i>	1%