

Obiettivi di qualità per l'anno 2022

Accesso ad Internet da Postazione Fissa (Delibera n. 131/06/CSP)

| | |
|--|---|
| Tempo di attivazione del servizio | <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 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..... 32 gg Percentile 99% del tempo di fornitura.....42 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente..... 98 %</p> |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | <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 utilizzando servizi wholesale.....2,1 %</p> |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | <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 15 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti..... 30 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.....98 %</p> |
| Addebiti contestati | <p>Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture 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 <1%.</p> |