

ALLEGATO 1

INDICATORI DI QUALITA' PER IL SERVIZIO A BANDA LARGA

OBIETTIVI ANNO 2020

PARAMETRO	VALORE OBIETTIVO	
Tempo di attivazione del servizio/collegamento iniziale <i>(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).</i>	-Percentile 95% del tempo di fornitura	10 giorni
	-Percentile 99% del tempo di fornitura	15 giorni
	-Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95%
	-Tempo medio di attivazione	4 giorni
Tasso di malfunzionamento/Disponibilità del servizio <i>vale a dire 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 di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</i>	-Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su rete Hiperlan	5%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti <i>vale a dire il 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 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore
	-Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	96 ore
	-Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%
	-Tempo medio di riparazione	48 ore

Tempi di risposta alle chiamate al Servizio Clienti da parte di un operatore -Tempo medio di risposta alle chiamate entranti 15 sec.
90%

tempo totale di risposta dell'operatore ossia l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui il Servizio Cliente risponde tramite un operatore risponde al cliente

-Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

Addebiti contestati

vale a dire la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

-Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 2%

Accuratezza delle fatturazione

La 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.

-Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 1%