

Obiettivi 2021 ai sensi della delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006

Denominazione indicatore		Misura	Unità di misura	Obiettivi
1 - Tempo di attivazione del servizio	ordini di prima attivazione	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	47
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	88
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
		Media	giorni solari	16
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	220
	ordini di migrazione	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	52
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	55
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a.
		Media	giorni solari	30
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	15
	per servizi di accesso a banda larga Wireless	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	37
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	80
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
		Media	giorni solari	14
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	650
2 - Tasso di malfunzionamento	servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	Tasso di malfunzionamento	%	3,2
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	320
		Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	970
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	70
		Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	210
4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	Media pesata	secondi	n.a.
	tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	n.a.
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	n.a.
	tempo totale di risposta dell'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	106
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	45
5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,04