

<b>INDICATORE</b>	<b>OBIETTIVI 2019</b>
<p style="text-align: center;"><b>Tempo di navigazione</b></p> <p>Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo.</p>	n.a.
<p style="text-align: center;"><b>Tempo di attesa</b></p> <p>Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione.</p>	n.a.
<p style="text-align: center;"><b>Tasso di risoluzione dei reclami</b></p> <p>Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.</p>	90,00

	<b>SERVIZIO</b>	<b>OBIETTIVI 2019</b>
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>  Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	<b>Servizi Wholesale</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	80
	Percentile 99% del tempo di fornitura	140
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	n.a.
	<b>Servizi Proprietari</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	
	Percentile 99% del tempo di fornitura	
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>  Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile.	<b>Servizi Wholesale</b>	0,10%
	<b>Servizi Proprietari</b>	
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>  Tempo (in ore) trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	<b>Servizi Wholesale</b>	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	15
	Percentili 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	25
	<b>Servizi Proprietari</b>	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	
Percentili 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti		
<b>Tempi di risposta dei servizi tramite operatore</b>	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	12

<p>Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.</p>	<p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p>	<p>95,00</p>
---	--	--------------

INDICATORE	SERVIZIO	OBIETTIVI 2019
<p><b>Tempo di attivazione del servizio</b></p> <p>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.</p>	<b>Servizi Wholesale</b>	
	<p>Ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva</p>	
	<p>Percentile 95% del tempo di fornitura</p>	80
	<p>Percentile 99% del tempo di fornitura</p>	120
	<p>Tempo medio di fornitura</p>	25
	<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</p>	80
	<p>Percentile 99% del tempo di fornitura</p>	140
	<p>Tempo medio di fornitura</p>	25
	<p>Ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet</p>	
	<p>Percentile 95% del tempo di fornitura</p>	60
	<p>Percentile 99% del tempo di fornitura</p>	150
	<p>Tempo medio di fornitura</p>	25
	<p>Contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet</p>	
	<p>Percentile 95% del tempo di fornitura</p>	30
	<p>Percentile 99% del tempo di fornitura</p>	30

	Tempo medio di fornitura	18
	<b>Servizi Proprietari</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	
	Percentile 99% del tempo di fornitura	
	Tempo medio di fornitura	

<b>Tasso di malfunzionamento</b>  Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile.	<b>Servizi Wholesale</b>	0,25%
	<b>Servizi Proprietari</b>	
<b>Tempo di riparazione malfunzionamenti</b>  Tempo in ore che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità.	<b>Servizi Wholesale</b>	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	14
	Percentili 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	25
	Tempo medio di riparazione	15
	<b>Servizi Proprietari</b>	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	
	Percentili 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	
	Tempo medio di riparazione	