

OBIETTIVI 2012

TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato un ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Obiettivo: - Servizi Larga Banda xDSL di tipo Wholesale / Shared Access (proprie strutture): 27 giorni solari – 99% di attivazioni entro i tempi previsti;

TASSO DI MALFUNZIONAMENTO

L'indicatore si riferisce al 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.

Obiettivo: - Servizi a Larga Banda xDSL di tipo wholesale
Tasso di malfunzionamento: 3%

TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità.

Obiettivo:-Servizi a Larga Banda xDSL di tipo wholesale
Tempo medio di riparazione: 80 ore;

TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI DELL'OPERATORE

L'indicatore si riferisce a (i) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" (ii) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano, (iii) tempo totale di risposta dell'operatore umano.

Obiettivo:
- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": 0 secondi;
- Tempo medio di risposta dell'operatore umano: 8 secondi;
- Tempo totale di risposta dell'operatore umano: 16 secondi;

ADDEBITI CONTESTATI

L'indicatore si riferisce alla percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma scritta o in altra riconosciuta dall'operatore e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Obiettivo:

- Percentuale di fatture reclamate: 1,2%