

Qualità di servizio di accesso ad internet da postazione fissa - Delibera n. 131/06/CSP

OPERATORE:

INTERACTIVE NETWORK S.R.L.		1° SEM.	
Anno di riferimento:	2011	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM. x
		ANNO intero	

Per.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	Tempo di attivazione del servizio	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga 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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	26
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	37
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	91%
				Media	giorni solari	17
	2) 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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	24	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	38	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	88%	
			Media	giorni solari	33	
Tasso di malfunzionamento	a) (servizio non fornito da Interactive)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	3	
	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	24	
S/A	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) (servizio non fornito da Interactive)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	quelle non lavorative	0
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	0
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	0
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	0
	b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	70	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	90	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	82	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	48	
S/A	Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	subito: IVR non in funzione
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	6
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	83
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	14
S/A	Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	Servizi di accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo (95%)	%	1,5
		Servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo (99%)	%	2	