

OPERATORE:

OPERATORE:		INTERACTIVE NETWORK S.R.L.	
Anno di riferimento:		2011	Periodo di rilevazione dei dati:
			1° SEM. x
			2° SEM.
			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	30	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	41	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	93%	
			Media	giorni solari	21		
		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	29	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	42	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	92%		
	Tasso di malfunzionamento	a) (servizio non fornito da Interactive)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	2	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	29	
	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	74	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	94	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	86	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	50	
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
					Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	10
	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	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	88	
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	18	
	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	%	89	
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	18	
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	