



C.U. Srl

Indicatori di qualità dell'accesso ad Internet da postazione fissa Anno 2008

(Delibera n. 131/06/CSP)

Indicatore	Definizione	Indicatori di qualità per l'anno 2008
Tempo di attivazione del servizio	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.	Percentile 95% del tempo di fornitura: entro 41 gg. Percentile 99% del tempo di fornitura: entro 65 gg. Media: 15 gg.
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga.	22.00%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	Tempo medio di riparazione: 48 ore
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga	Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 30 secondi: 95%
Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma tracciabile	Servizi di accesso ad internet a banda larga: 0,0%