

OPERATORE: **ENTER SRL**

Anno di riferimento:	<b>2016</b>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	<b>X</b>
			ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
			Media	giorni solari	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	59
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	83
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95,17
			Media	giorni solari	25,1
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
			Media	giorni solari	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	55
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	71
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95,87
			Media	giorni solari	21,05
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari			
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%			
	Media	giorni solari			
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-			
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	1,19
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	9,17
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	149
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	609
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	112
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	194
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	407
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	120

OPERATORE: **ENTER SRL**

Anno di riferimento:	<b>2016</b>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	<b>X</b>
			ANNO Intero	

S/A	4 - 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	N/D (risponde sempre un "operatore umano" senza bisogno di scelta)
		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	22
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	75
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	22
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	75
		A	5 - 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
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				%	0