

OPERATORE: **ENTER SRL**

Anno di riferimento:	<b>2011</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	<b>41</b>	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>75</b>	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>95.56</b>	
			Media	giorni solari	<b>19.04</b>	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	<b>45</b>	
		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	<b>46</b>	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>70</b>	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>97.98</b>	
			Media	giorni solari	<b>17.7</b>	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	<b>248</b>	
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)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	<b>0.26</b>
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	<b>5</b>
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	<b>21</b>
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	<b>98</b>
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	<b>100</b>
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	<b>20.85</b>
		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	<b>25</b>
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	<b>65</b>
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	<b>100</b>
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	<b>15.3</b>
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		N/D (risponde sempre un "operatore umano" senza IVR)
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	<b>7.69</b>
		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	%	<b>83.45</b>
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	<b>7.69</b>
		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	%	<b>83.45</b>
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	%	<b>0</b>