

OPERATORE: **ENTER SRL**

Anno di riferimento:	<b>2012</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	70		
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	80		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	92,86		
			Media	giorni solari	19		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	70		
		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	54		
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	76		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96,69		
			Media	giorni solari	18,8		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	302		
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	%	0,56	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	6,04	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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	32	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	69	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	20,94	
		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	45	
				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	%	100	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	27,83	
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	Media pesata	secondi	N/D (risponde sempre un "operatore umano" senza IVR)
				2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	8,3
		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	%	87,23	
				3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	8,3
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	