

OPERATORE:	ENTER SRL		1° SEM.	X
Anno di riferimento:	2013	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	
			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	50		
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	69		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,76		
			Media	giorni solari	20,82		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	805		
		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	42		
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	56		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,15		
			Media	giorni solari	15,14		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	117		
servizi di accesso a Internet a banda larga	5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	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	Tasso di malfunzionamento	%	1,91		
			Tasso di malfunzionamento	%	13,2		
		S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	67
Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative				92		
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%				100		
Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative				33,64		
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti			ore comprese quelle non lavorative	70		
	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti			ore comprese quelle non lavorative	95		
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto			%	100		
	Tempo medio di riparazione			ore comprese quelle non lavorative	39,54		
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	Media pesata	secondi	N/D (risponde sempre un "operatore umano" senza IVR)
					Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	2,83
				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	%	100
					Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	2,83
		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	%	100		
A	5 - Addebiti contestati	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		