

OPERATORE: **ENTER SRL**

Anno di riferimento:	2015	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
			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	57	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	83	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96,12	
			Media	giorni solari	22,78	
			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	54	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	69	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,26	
			Media	giorni solari	20,59	
			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)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	8,22
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	21,02
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	168
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	336
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	115
		(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	190
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	408
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	122

OPERATORE: **ENTER SRL**

Anno di riferimento:	2015	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
			2° SEM.	
			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	11
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	80
		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	11
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	80
		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