

OPERATORE: **ENTER SRL**

Anno di riferimento:	<b>2011</b>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO Intero	<b>X</b>

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	43
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	74
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,35
			Media	giorni solari	16,88
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	146
		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	49
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	79
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,31
			Media	giorni solari	17,19
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	669
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	%	0,19
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	3,54
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	46
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	97
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	24,36
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	42
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	72
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	20,32
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	6,13
		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	%	86,83
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	6,13
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