

## INDICATORI DI QUALITA' PER IL SERVIZIO INTERNET OBIETTIVI ANNO 2011

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	MISURA
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	Percentile 95% del tempo di fornitura	30 gg
	Percentile 99% del tempo di fornitura	60 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	80%
	Tempo medio di attivazione	15 gg
<b>Tasso di malfunzionamento</b>	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su reti Wi-Max	10%
<b>Tempi di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	96 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	99%
	Tempo massimo di riparazione	120 ore
	Tempo medio di riparazione	48 ore
<b>Tempi di risposta alle chiamate al Servizio Clienti da parte di un operatore</b>	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	70 sec
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi	45%
<b>Addebiti Contestati</b>	Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	3%