

## OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2012

### ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (Delibera n.131/06/CSP)

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.131/06/CSP e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità di Sistemi Uno per l'anno 2012 per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa.

Indicatori	Misure di qualità	Obiettivi 2012
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	<p>Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.</p> <p>Ordini di prima attivazione rivolti ad un operatore del servizio di accesso a banda larga a internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura:</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: Tempo medio di fornitura:</p> <p>Ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di linee traslocate e su linee provenienti da altro operatore conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio di accesso ad Internet.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura:</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: Tempo medio di fornitura:</p>	<p>50 gg 100gg</p> <p>90% 42 gg</p> <p>55 gg 150gg</p> <p>90% 51</p>
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	<p>Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga: Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.</p>	<p>40%</p>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:</p>	<p>45 ore 150 ore</p> <p>70%</p>
<b>Addebiti contestati</b>	<p>Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:</p> <p>Servizi di accesso ad internet a banda larga:</p>	<p>3%</p>