

Qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa

Delibere n. 131/06/CSP, 244/08/CSP, 400/10/CONS e 151/12/CONS

OPERATORE: **PosteMobile**

		1° SEM.	
Anno di riferimento: 2021	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	X
		ANNO	

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO 2021	VALORI	NOTE
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga			
TEMPO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET A BANDA LARGA	Percentile 95% del tempo di fornitura	35 giorni solari	20 giorni solari	Attivare, entro x giorni, l'accesso ad internet a banda larga sulla linea telefonica, al 95% dei clienti che lo richiedono
	Percentile 99% del tempo di fornitura	80 giorni solari	22 giorni solari	Attivare, entro x giorni, l'accesso ad internet a banda larga sulla linea telefonica, al 99% dei clienti che lo richiedono
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95%	97%	Attivare, entro la data concordata, l'accesso ad internet a banda larga sulla linea telefonica al x% dei clienti che lo richiedono
	Tempo medio di fornitura	25 giorni solari	23 giorni solari	Attivare in un tempo mediamente non superiore a x giorni dalla richiesta l'accesso ad internet a banda larga
TASSO DI MALFUNZIONAMENTO DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET A BANDA LARGA	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	12%	5%	Ricevere un numero di segnalazioni per malfunzionamenti relativi all'accesso ad internet a banda larga che non superi il x% del numero di collegamenti a banda larga

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO 2021	VALORI	NOTE
TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI RELATIVI A SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET A BANDA LARGA	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	38 ore	24 ore	Riparare entro x ore dalla segnalazione l'80% dei malfunzionamenti relativi all'accesso a internet a banda larga
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	100 ore	100 ore	Riparare entro x ore dalla segnalazione il 95% dei malfunzionamenti relativi all'accesso a internet a banda larga
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92%	99%	Riparare, entro le tempistiche previste da contratto, il x% dei malfunzionamenti segnalati relativi all'accesso ad internet a banda larga
	Tempo medio di riparazione	26 ore	25 ore	Riparare in un tempo mediamente non superiore a x ore dalla segnalazione i malfunzionamenti relativi all'accesso ad internet a banda larga
TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AL SERVIZIO DI ASSISTENZA	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	90 secondi	77 secondi	Garantire che il tempo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" non superi i x secondi
	Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano			
	Tempo medio di risposta dell'operatore umano	50 secondi	21 secondi	Garantire che l'operatore risponda entro x secondi
	Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	50%	74%	Garantire che la percentuale delle chiamate con risposta entro 20 secondi non superino il x% del totale chiamate con risposta operatore
ADDEBITI CONTESTATI	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda larga)	3%	0,57%	Garantire che i reclami ricevuti nell'anno, relativi all'accesso a internet a banda larga, non superino il x % delle Fatture emesse nell'anno stesso

I valori relativi alla qualità delle connessioni ad internet broadband saranno consuntivati a livello regionale dalla Fondazione Ugo Bordoni (FUB) e pubblicati su www.misurainternet.it non appena saranno raggiunti i volumi minimi previsti dall'art. 6, comma 5 della Delibera 244/08/CSP.