

## Obiettivi di qualità per l'anno 2022

### Accesso ad Internet da Postazione Fissa (Delibera n. 131/06/CSP)

<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 rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura:.....15 gg Percentile 99% del tempo di fornitura:.....23 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:.....98% Tempo medio di fornitura:.....20 gg</p> <p>Ordini di prima attivazione rivolti a 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:.....15 gg Percentile 99% del tempo di fornitura:.....34 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:.....98% Tempo medio di fornitura:.....22 gg</p> <p>Ordini per servizi di accesso a banda larga Wireless</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura:.....27 gg Percentile 99% del tempo di fornitura:.....47 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:.....98% Tempo medio di fornitura:.....37 gg</p>
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	<p>Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso in banda larga</p> <p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale ..... 2,1 %</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.</p> <p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:.....21 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:.....38 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:.....98%</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:..... &lt;1%.</p>

