

OPERATORE:

CLIO S.P.A.

Anno di riferimento:	2012	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	X
			ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato		
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	1) ordini di prima attivazione relativi a un 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	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		
			2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	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	-	
			3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	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		
			4) ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet	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	-	
	5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	40		
Percentile 99° del tempo di fornitura			giorni solari	52			
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto			%	90			
Media			giorni solari	16			
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	4,2	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	0	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	79	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	86	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	40	
			b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	0
		Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti			ore comprese quelle non lavorative	0	
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto			%	0	
		Tempo medio di riparazione			ore comprese quelle non lavorative	0	
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata		attualmente il servizio è prestato esclusivamente tramite operatore umano	
				2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta		Tempo medio di risposta alle chiamate entranti
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	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
				servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	servizi di accesso a Internet a banda larga		Tempo medio di risposta alle chiamate entranti
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%				
		A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	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	