

OPERATORE: **CLIO S.P.A.**

Anno di riferimento:	2015	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	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 banda larga a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	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 banda larga a Internet	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	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	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	72		
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	98		
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	80		
	Media	giorni solari	28		
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	6,8
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	0
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	95
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	149
			malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente	%	79
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	74
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	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
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"	Media pesata	secondi	attualmente il servizio è prestato esclusivamente tramite operatore umano
			Tempo medio di risposta alle chiamate	secondi	
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	
			Tempo medio di risposta alle chiamate	secondi	
3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%			
	Tempo medio di risposta alle chiamate	secondi			
A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	Rapporto tra numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0
			Rapporto tra numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	
