

**Indicatori di qualità dell'accesso ad internet da postazione fissa per l'anno 2017
(delibera n. 244/08/CSP)**

Indicatore	Misura	Obiettivi
<p>Tempi di attivazione (ordini di prima attivazione per servizi di accesso a banda larga wireless)</p>	<p>Attivazione del servizio successivamente alla ricezione del contratto sottoscritto da parte del cliente, anche in zone in procinto di essere coperte dal servizio. Qualora, in ragione di indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il cliente, non sia possibile rispettare i termini su indicati, CLIO avrà cura di indicare la data a partire dalla quale sarà attivato il servizio, concordando sempre con il cliente i tempi e le modalità di attivazione.</p>	<p>Percentile 95° del tempo di fornitura: 52 gg Percentile 99°: gg.76 Percentuale ordini validi completati entro i termini massimi contrattualmente previsti: 88 % Media: 17</p>
<p>Tempi di attivazione (ordini di prima attivazione per servizi 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>Nelle zone in cui il servizio è disponibile, successivamente alla ricezione del contratto sottoscritto da parte del cliente (Qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il cliente, non sia possibile rispettare i termini su indicati, CLIO avrà cura di indicare la data a partire dalla quale sarà attivato il servizio, concordando sempre con il cliente i tempi e le modalità di attivazione).</p>	<p>Percentile 95° del tempo di fornitura: / gg Percentile 99°: gg./ Percentuale ordini validi completati entro i termini massimi contrattualmente previsti: / % Media: /</p>
<p>Tempi di risposta operatori</p>	<p>Servizio clienti attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 20,00 Reperibilità continua in favore delle Pubbliche Amministrazioni</p>	<p>Attualmente il servizio è prestato esclusivamente tramite operatore umano</p>
<p>Tasso di malfunzionamento</p>	<p>Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e numero medio delle linee di accesso</p>	<p>Con strutture proprie o unbundling: Percentuale % 5% Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale): Percentuale / %</p>
<p>Tempi di riparazione dei malfunzionamenti (Raccolta di tutte le riparazioni completate. -ripristino completo della funzionalità- in ciascun periodo di rilevazione indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti.)</p>	<p>Interventi per cause non imputabili a terzi Tempo trascorso tra la segnalazione di malfunzionamenti effettivi e la relativa eliminazione.</p> <p style="text-align: center;">Tempo medio di riparazione:</p>	<p>(Ore comprese quelle non lavorative) Percentile 80°:95 Percentile 95°: 135 Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90 % ore comprese quelle non lavorative: 50:</p>

Addebiti contestati (Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma scritta o in altra riconosciuta dall'operatore e tracciabile)	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: 1 % Servizi di accesso ad internet a banda stretta 0,5%
--	--	---