

INDICATORI DI QUALITÀ PER IL SERVIZIO INTERNET OBIETTIVI 2020

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	MISURA
Tempo di attivazione del servizio	Tempo medio di attivazione	14 gg
	Percentuale delle richieste di attivazione completate entro il termine massimo contrattuale	90%
	Percentile 90% del tempo di attivazione	21 gg
	Percentile 95% del tempo di attivazione	39 gg
Tasso di malfunzionamento	Media del rapporto tra utenti con guasto bloccante ed utenti attivi	4%
Tempi d'intervento tecnico	Tempo massimo d'intervento utenze residenziali	10 gg
	Tempo medio d'intervento utenze residenziali	3 gg
	Tempo massimo d'intervento utenze business	3 gg
	Tempo medio d'intervento utenze business	2 gg
	Tempo medio d'intervento utenze con assistenza dedicata	1 gg
Tempo di risposta del call center	Tempo di navigazione nell'IVR per accedere alla area desiderata (informazioni/tecnica/amministrativa)	22 sec
	Tempo medio di risposta dopo la scelta dell'area desiderata	46 sec
Addebiti contestati	Rapporto tra numero di reclami e fatture emesse nello stesso periodo	2%