

OPERATORE: Welcome Italia spa

Anno di riferimento:	<span style="background-color: yellow;">2009</span>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	<span style="background-color: yellow;">x</span>
			2° SEM.	
			ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
	1 - Tempo di attivazione del servizio	ordini di prima attivazione e ordini di variazione 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	<span style="background-color: yellow;">N.D.</span>
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<span style="background-color: yellow;">N.D.</span>
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	<span style="background-color: yellow;">N.D.</span>
				Media	giorni solari	<span style="background-color: yellow;">N.D.</span>
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	<span style="background-color: yellow;">N.D.</span>
	<b>NOTE</b>		il tempo di attivazione del servizio internet, stante la natura integrata del servizio voce/dati non è disponibile in maniera disaggregata.			
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	%	<span style="background-color: yellow;">N.D.</span>
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	<span style="background-color: yellow;">7,1</span>
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	<span style="background-color: yellow;">N.D.</span>
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<span style="background-color: yellow;">N.D.</span>
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	<span style="background-color: yellow;">N.D.</span>
				Tempo medio di riparazione	ore	<span style="background-color: yellow;">N.D.</span>
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<span style="background-color: yellow;">16,6</span>
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<span style="background-color: yellow;">33</span>
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	<span style="background-color: yellow;">80,5</span>
				Tempo medio di riparazione	ore	<span style="background-color: yellow;">8</span>
	<b>NOTE</b>		Poiché l'indicatore si riferisce ad un utenza business, la misura è espressa in ore lavorative.			
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	secondi	<span style="background-color: yellow;">0</span>
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	<span style="background-color: yellow;">12,7</span>
		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	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	<span style="background-color: yellow;">86,5</span>
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	<span style="background-color: yellow;">12,7</span>
		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	%	<span style="background-color: yellow;">86,5</span>
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	%	<span style="background-color: yellow;">0,18</span>
			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	%	