

OPERATORE: Welcome Italia spa

Anno di riferimento:	2009	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	
	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	N.D.
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	N.D.
				Media	giorni solari	N.D.
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.D.
	NOTE		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	%	N.D.
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	9
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	N.D.
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N.D.
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N.D.
				Tempo medio di riparazione	ore	N.D.
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5,6
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	20,5
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	93,1
				Tempo medio di riparazione	ore	3,7
	NOTE		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	0
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	11,3
		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	%	87,8
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	11,3
		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	%	87,8
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	%	0,1
			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	%	