

OPERATORE: **Tnet Servizi s.r.l.**

1° SEM.	
Anno di riferimento:	<b>2011</b>
Periodo di rilevazione dei dati:	
2° SEM.	
ANNO Intero	<b>X</b>

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	servizi di accesso a Internet a banda larga	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		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-		
		servizi di accesso a Internet a banda larga	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		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-		
		servizi di accesso a Internet a banda larga	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		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-		
		servizi di accesso a Internet a banda larga	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		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-		
servizi di accesso a Internet a banda larga	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				
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-				
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>32</b>			
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>47</b>			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>100%</b>			
	Media	giorni solari				
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-				
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	%	<b>24</b>
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	<b>3</b>
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 solari	<b>46</b>
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore solari	<b>75</b>
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%		
			Tempo medio di riparazione	ore solari	<b>22</b>	
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore solari	<b>32</b>
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore solari	<b>67</b>
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%		
			Tempo medio di riparazione	ore solari	<b>49,5</b>	
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	<b>il servizio è prestato esclusivamente tramite operatore umano</b>
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	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	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	%	
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	
		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	%	
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	
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	%	<b>1</b>
			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	%	

**LEGENDA**

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A= Annuale

(1) Aggiungere stesso gruppo per ciascuna denominazione di tipologia di contratto

(2) Possono essere aggiunti stessi gruppi in funzione delle tipologie di contratto

Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP e la norma tecnica ETSI EG 202 057-4 v1.1.1 (2005-10)