

INDICATORE	SERVIZIO	OBIETTIVI 2020
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>  Tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	<b>Servizi Wholesale</b>	
	Ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	45
	Percentile 99% del tempo di fornitura	60
	Tempo medio di fornitura	25
	Ordini di prima attivazione 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	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	45
	Percentile 99% del tempo di fornitura	60
	Tempo medio di fornitura	25
	Ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	45
	Percentile 99% del tempo di fornitura	60
	Tempo medio di fornitura	25
	Contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	30
	Percentile 99% del tempo di fornitura	30
	Tempo medio di fornitura	15
	<b>Servizi Proprietari</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	45
	Percentile 99% del tempo di fornitura	90
Tempo medio di fornitura	21	

<b>Tasso di malfunzionamento</b>  Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile.	<b>Servizi Wholesale</b>	0,50%
	<b>Servizi Proprietari</b>	2,20%
<b>Tempo di riparazione malfunzionamenti</b>  Tempo in ore che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità.	<b>Servizi Wholesale</b>	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	12
	Percentili 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	24
	Tempo medio di riparazione	12
	<b>Servizi Proprietari</b>	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	20
	Percentili 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	65
	Tempo medio di riparazione	20