



INDICATORE	SERVIZIO	RISULTATI 2013
<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-ULL</b>	
	<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</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	10
	Percentile 99% del tempo di fornitura	17
	Tempo medio di fornitura	8
	<b>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</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	10
	Percentile 99% del tempo di fornitura	17
	Tempo medio di fornitura	8
	<b>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</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	17
	Percentile 99% del tempo di fornitura	35
	Tempo medio di fornitura	13
	<b>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</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	24
	Percentile 99% del tempo di fornitura	40
	Tempo medio di fornitura	23
	<b>Wireless</b>	
Percentile 95% del tempo di fornitura	10	
Percentile 99% del tempo di fornitura	14	
Tempo medio di fornitura	10	
<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-ULL</b>	11,7
	<b>Wireless</b>	24,71
<b>Tempo di riparazione malfunzionamenti</b>  Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte	<b>Servizi Wholesale-ULL</b>	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	18
	Percentili 95% del tempo di riparazione dei	46



del cliente e il ripristino della completa funzionalità.	malfunzionamenti	
	Tempo medio di riparazione	11
	<b>Wireless</b>	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	21
	Percentili 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48
	Tempo medio di riparazione	14