



INDICATORE	SERVIZIO	RISULTATI 2013
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>  Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	<b>ULLvoce</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	31
	Percentile 99% del tempo di fornitura	85
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	n.a.
	<b>WLR (servizio indiretto)</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	30
	Percentile 99% del tempo di fornitura	55
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	n.a.
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>  Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile.	<b>ULLvoce</b>	1,72%
	<b>WLR (servizio indiretto)</b>	1,02%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>  Tempo (in ore) trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	<b>ULLvoce</b>	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	19
	Percentili 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	46
	<b>WLR (servizio indiretto)</b>	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	21
	Percentili 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	66
<b>Tempi di risposta dei servizi tramite operatore</b>  Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	16
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	95,30%
<b>Fatture contestate</b>  La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse.		1,16%
<b>Accuratezza della fatturazione</b>  La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al		1,08%

numero di fatture emesse.		
---------------------------	--	--

