



INDICATORE	SERVIZIO	RISULTATI 2014
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale 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.	ULLvoce	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	58
	Percentile 99% del tempo di fornitura	135
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	n.a.
	WLR (servizio indiretto)	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	43
	Percentile 99% del tempo di fornitura	77
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	n.a.
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso 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.	ULLvoce	1,56%
	WLR (servizio indiretto)	0,87%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti Tempo (in ore) trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	ULLvoce	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	16
	Percentili 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	41
	WLR (servizio indiretto)	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	19
	Percentili 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	70
Tempi di risposta dei servizi tramite operatore 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	14
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	96,20%
Fatture contestate 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.		1,40%



Accuratezza della fatturazione

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 numero di fatture emesse.

1,10%

