



INDICATORE	SERVIZIO	RISULTATI 2015	
Tempo di attivazione del servizio 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.	Servizi Wholesale-ULL		
	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	8	
	Percentile 99% del tempo di fornitura	35	
	Tempo medio di fornitura	10	
	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	10	
	Percentile 99% del tempo di fornitura	21	
	Tempo medio di fornitura	10	
	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	10	
	Percentile 99% del tempo di fornitura	32	
	Tempo medio di fornitura	11	
	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	12	
	Percentile 99% del tempo di fornitura	36	
	Tempo medio di fornitura	15	
		Wireless	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	8	
	Percentile 99% del tempo di fornitura	18	
Tempo medio di fornitura	8		
Tasso di malfunzionamento 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.	Servizi Wholesale-ULL	3,79%	
	Wireless	10,08%	
Tempo di riparazione malfunzionamenti	Servizi Wholesale-ULL		
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei	16	



Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità.	malfunzionamenti	
	Percentili 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	46
	Tempo medio di riparazione	10
	Wireless	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	22
	Percentili 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	65
	Tempo medio di riparazione	21