



| INDICATORE | SERVIZIO | RISULTATI 2015 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <p>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</p> <p>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.</p> | ULLvoce | |
| | Percentile 95% del tempo di fornitura | 52 |
| | Percentile 99% del tempo di fornitura | 180 |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente | n.a. |
| | WLR (servizio indiretto) | |
| | Percentile 95% del tempo di fornitura | 27 |
| | Percentile 99% del tempo di fornitura | 44 |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente | n.a. |
| <p>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</p> <p>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.</p> | VOIP | 4,60% |
| | WLR e ULLvoce | 0,70% |
| <p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Tempo (in ore) trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> | Servizi Proprietari | |
| | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 18 |
| | Percentili 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 44 |
| | Servizi Wholesale | |
| | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 28 |
| | Percentili 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | 50 |
| <p>Tempi di risposta dei servizi tramite operatore</p> <p>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.</p> | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti | 12 |
| | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | 96,80% |
| <p>Fatture contestate</p> <p>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.</p> | | 2,50% |



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.

1,90%

