

## Obiettivi di qualità per l'anno 2022

### Accesso ad Internet da Postazione Fissa (Delibera n. 131/06/CSP)

<p><b>Tempo di attivazione del servizio</b></p>	<p>Il 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.</p> <p>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.</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura:..... N/A          Percentile 99% del tempo di fornitura:..... N/A          Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:..... N/A</p> <p>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</p> <p>Percentile 95° del tempo di fornitura: ..... n.d./dato numericamente non significativo          Percentile 99° del tempo di fornitura: ..... n.d./dato numericamente non significativo          Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:..... n.d./dato numericamente non significativo</p> <p>Per i servizi di accesso a banda larga Wireless</p> <p>Percentile 95° del tempo di fornitura: ..... 25 giorni solari.          Percentile 99° del tempo di fornitura: ..... 27 giorni solari.          La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al ..... 99 % dei casi.</p>
<p><b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b></p>	<p>Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso in banda larga</p> <p>Servizio realizzato con strutture proprie..... 4 %          Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale .....n.d./dato numericamente non significativo</p>
<p><b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b></p>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: n.d./dato numericamente non significativo          Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: n.d./dato numericamente non significativo</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:... n.d./dato numericamente non significativo</p> <p>Servizi realizzati tramite strutture proprie</p> <p>Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: ..... 20 ore.          Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: .... 25 ore.          Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:..... 99 %</p>

<b>Addebiti contestati</b>	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: Servizi di accesso ad internet a banda larga:..... 0,2 %.
----------------------------	---