

Obiettivi 2020 ai sensi della delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006

Denominazione indicatore		Misura	Unità di misura	Obiettivi	Note
1 - Tempo di attivazione del servizio	ordini di prima attivazione	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	42	
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	100	
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100	
		Media	giorni solari	18	
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	120	
	ordini di migrazione	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	27	
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	30	
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100	
		Media	giorni solari	27	
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	5	
	per servizi di accesso a banda larga Wireless	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	51	
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	85	
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100	
		Media	giorni solari	16	
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	900	
2 - Tasso di malfunzionamento	servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	Tasso di malfunzionamento	%	4.2	
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	50	
		Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	85	
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98	
		Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	74	
4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	Media pesata	secondi	17	
		tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	72
	tempo totale di risposta dell'operatore umano	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	53	
		Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	107	
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	48	

5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	N.D.
7 - Velocità di trasmissione dati (2)	downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	60000
		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	100
		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	20000
		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	41200
	uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	18000
		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5
		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5000
		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	18000
8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	N.D.
9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	Media del ritardo	msec	18
		Deviazione standard del ritardo	msec	39