

OPERATORE: **CLIO S.P.A.**

Anno di riferimento:	<b>2013</b>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO intero	<b>X</b>

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura		Valore rilevato	
			Misura	Unità di misura		
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari		
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%		
			Media	giorni solari		
				-		
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	-	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	-	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-	
			Media	giorni solari	-	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari		
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%		
			Media	giorni solari		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-		
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	-	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	-	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-	
			Media	giorni solari	-	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	60			
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	86			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	83			
	Media	giorni solari	22			
		-				
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	5,6	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	0	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	90	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	103	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	86	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	58	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	0	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	0	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	0	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	0	
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	attualmente il servizio è prestato esclusivamente tramite operatore umano	
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi		
		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%		
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi		
		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%		
A	5 - Addebiti contestati	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	1,1	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%		
