

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

Anno di riferimento:	<b>2015</b>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO Intero	<b>X</b>

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
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		
		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	72	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	96	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	83	
Media	giorni solari		25			
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	6,6
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	0
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	93
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	142
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	82
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	79
		servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	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	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	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	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	
A	5 - Addebiti contestati	servizi di accesso a Internet a banda stretta	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	%	0
		servizi di accesso a Internet a banda larga	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	%	0,8