

OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET 2014

Riportiamo gli obiettivi di qualità nel servizio di erogazione di collegamenti ad internet che PLANETEL si è prefissata per l'anno 2014.

Indicatori	Misure di qualità	Obiettivi
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	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 - Percentile 95% del tempo di fornitura - Percentile 99% del tempo di fornitura - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente - Tempo medio di fornitura	38 giorni 79 giorni 98 % 30 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga - Servizio realizzato con strutture proprie - Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	2 % 10 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	Servizi realizzati o tramite strutture proprie - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto - Tempo medio di riparazione Servizio realizzato utilizzando servizi Wholesale - Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti - Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti - Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto - Tempo medio di riparazione	12 ore 36 ore 48 % 12 ore 24 ore 72 ore 52 % 22 ore
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	- Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" - Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	20 sec. 35 sec. 38 %