

**Servizi di telefonia vocale fissa****DELIBERA 254/04/CSP**

<b>Denominazione Indicatore</b>	<b>Servizio a cui si applica</b>	<b>Obiettivo 2010</b>
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	CPS (servizio indiretto)	15 giorni solari
	ULL (serv. Diretto con strutture di altri operatori)	25 giorni solari
	WLR (servizio indiretto)	15 giorni solari
<b>Tasso di Malfunzionamento per linea di accesso</b>	CPS (servizio indiretto)	2%
	ULL (serv. Diretto con strutture di altri operatori)	25%
	WLR (servizio indiretto)	15%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	CPS (servizio indiretto)	10 giorni solari
	ULL (serv. Diretto con strutture di altri operatori)	3 giorni lavorativi
	WLR (servizio indiretto)	3 giorni lavorativi
<b>Tempi di risposta dei servizi con operatore</b>		15 secondi
<b>Fatture contestate</b>		2,50%
<b>Accuratezza della fatturazione</b>		1,50%
<b>Tempi di fornitura della CPS</b>		15 giorni solari

**Servizi di accesso a Internet da postazione fissa**  
**DELIBERA 131/06/CSP**

<b>Denominazione Indicatore</b>	<b>Servizio a cui si applica</b>	<b>Obiettivo 2010</b>
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	accesso a Internet a banda larga:	
	1*	20 giorni solari
	2*	30 giorni solari
	3*	40 giorni solari
	4*	100 giorni solari
	wireless	20 giorni solari
<b>Tasso di malfunzionamento</b>	servizi wholesale	25%
<b>Tempo di riapertura dei malfunzionamenti</b>	servizi wholesale	48 ore
<b>Tempo di risposta ai servizi di assistenza</b>	tramite operatore umano	15 secondi
<b>Addebiti contestati</b>		1,50%

1\*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

2\*: 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

3\*: ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet

4\*: ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet

<b>Qualità dei servizi telefonici di contatto</b>	
<b>DELIBERA 79/09/CSP</b>	
<b>Denominazione Indicatore</b>	<b>Obiettivo 2010</b>
Tempo medio di navigazione per operatore umano (secondi)	n.a.
Tempo risposta operatore umano (secondi)	15
Tasso di risoluzione dei reclami	95%