

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

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

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

Denominazione Indicatore	Servizio a cui si applica	Obiettivo 2010
Tempo di attivazione del servizio	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
Tasso di malfunzionamento	servizi wholesale	25%
Tempo di riapertura dei malfunzionamenti	servizi wholesale	48 ore
Tempo di risposta ai servizi di assistenza	tramite operatore umano	15 secondi
Addebiti contestati		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

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