

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006

OPERATORE:

ULTRACALL INC.

Anno di riferimento:	2018	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	2018
			2° SEM.	
			ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
A	1 - Tempo di attivazione del servizio	servizi di accesso a Internet a banda larga	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	98
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	133
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (15 giorni)	%	95
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	62
A	2 - Tasso di malfunzionamento	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	5,3
A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	b) (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	7,7
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	18,5
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	92,1
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	5,5

A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	19
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	N.D.
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	100
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	N.D.
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	100
		A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	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