

**Servizi di accesso ad internet da postazione fissa - Delibere n. 131/06/CSP, 244/08/CSP, 400/10/CONS e 151/12/CONS**

OPERATORE: EHINET SRL

Anno di riferimento:	<span style="background-color: yellow;">2019</span>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	<span style="background-color: yellow;">X</span>
			ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche attive	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	<span style="background-color: yellow;">21</span>
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<span style="background-color: yellow;">45</span>
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	%	<span style="background-color: yellow;">98,2</span>
			Tempo medio di fornitura	giorni solari	<span style="background-color: yellow;">11</span>
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	<span style="background-color: yellow;">N.D.</span>
		Servizi di accesso ad internet a banda larga su nuove linee telefoniche e su linee telefoniche traslocate	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	<span style="background-color: yellow;">23</span>
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<span style="background-color: yellow;">48</span>
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	%	<span style="background-color: yellow;">96,5</span>
			Tempo medio di fornitura	giorni solari	<span style="background-color: yellow;">14</span>
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	<span style="background-color: yellow;">N.D.</span>
		Servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche provenienti da altro operatore su cui era già attivo con il precedente operatore il servizio di accesso ad internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	<span style="background-color: yellow;">22</span>
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<span style="background-color: yellow;">59</span>
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	%	<span style="background-color: yellow;">97</span>
			Media	giorni solari	<span style="background-color: yellow;">14</span>
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	<span style="background-color: yellow;">N.D.</span>
S/A	Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Servizi di accesso ad internet a banda larga realizzato con strutture proprie	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	%	<span style="background-color: yellow;">6,46</span>
			Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<span style="background-color: yellow;">23</span>

S/A	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	88
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95
			Tempo medio di riparazione	ore	20
S/A	Addebiti contestati	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a servizi di accesso ad internet ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	%	N.D.
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a servizi di accesso ad internet ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	%	N.D.

#### **LEGENDA**

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

(1) Aggiungere stesso gruppo per ciascuna denominazione di tipologia di contratto

(2) Possono essere aggiunti stessi gruppi in funzione delle tipologie di contratto

Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP e la norma tecnica ETSI EG 202 057-4 v1.1.1 (2005-10)