

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della delibera n. 104/05/CSP

OPERATORE: FASTWEB

Anno di riferimento:	Periodo di rilevazione dei dati	1° SEM.	
		2° SEM	2010
		ANNO	

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo di attivazione del servizio voce	Percentile 95% del tempo di fornitura	ore	1 ora (da Dealer) 48 ore (da canali di vendita diversi da Dealer)
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	valore percentuale	99%

Tempo di rinnovo del credito	Percentile 95% del tempo di ricarica	minuti	5 minuti
------------------------------	--------------------------------------	--------	----------

Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'Operatore	Media effettuata sulle rilevazioni del semestre dei tempi minimi che intercorrono tra l'istante di accesso all'IVR e quello in cui l'utente è informato del codice dell'opzione "operatore" ed è consentita la sua selezione	secondi	85 secondi
	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	a) secondi b) valore percentuale	a) 79 secondi b) 37,90%

Reclamo sugli addebiti	rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	valore percentuale	2,80%
	rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo	valore percentuale	1,80%
Accuratezza della fatturazione	rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	valore percentuale	2,40%
Probabilità di trasferimento degli sms al centro sms	percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal SMSC rispetto a quelli inviati dall'utenza, valutata sulla base di quanto previsto dall'art. 5, comma 1, lett. B) (censuaria: 1°luglio - 31 dicembre 2010)	percentuale	99,76%