

Livelli di servizio generali – servizi DSL

Disponibilità

1	Disponibilità annuale del servizio	95%
2	Tasso malfunzionamento	5%

Help Desk

3	Tempo minimo per accedere a operatore umano	0 sec
4	Tempo medio di risposta dell'operatore umano	10 sec
5	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	60 sec

Attivazione, riparazione, altro

6	Tempi medi di attivazione ADSL	40 gg.
7	Tempi medi di attivazione SHDSL	50 gg.
8	Tempi medi di riparazione	160 ore
9	Addebiti contestati	2%

- 1) Ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati ed alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore.
- 2) Rapporto tra numero effettivo di guasti e numero di linee per cause dipendenti dagli elementi di rete sotto la responsabilità di KQI.