

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:	MC-LINK		1° SEM.	
Anno di riferimento:	2009	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	
			ANNO Intero	X

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	34,96
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	63,85
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,87
				Media	giorni solari	10,46
		4) ordini di attivazione su linea non attiva (ULL + Naked Wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	46,28
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	80,04
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto		%	97,26		
	Media	giorni solari	12,83			
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	14,8%
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	35,6%
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	121
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	239
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	70,63
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	80
		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	73
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	170
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	84,60
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	49
S/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	44
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	20
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	85,56
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	%	0
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,2