

OPERATORE:

MC-link S.p.a.

Anno di riferimento:	2010	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			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 (per la banda larga wireless hanno inciso sul dato i contratti sottoscritti poco prima che il servizio fosse disponibile sulla zona)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari			
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari			
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%			
			Media	giorni solari			
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	34		
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	60		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,6		
			Media	giorni solari	10,6		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-		
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari			
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari			
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%			
			Media	giorni solari			
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-			
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	40		
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	68		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,0		
			Media	giorni solari	13,6		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-		
		servizi di accesso a Internet a banda larga	5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari		
Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari						
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%						
Media	giorni solari						
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	%	11,8	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	24,7	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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	97,6	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	189,6	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	77	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	74	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	65	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	145	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	88,9	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	39	
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	Media pesata	secondi	44
				2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	18
		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	%	86,4	
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi		
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%		
A	5 - Addebiti contestati	servizi di accesso a Internet a banda stretta	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	
				Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	<0,1%	