

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 S.p.a.**

Anno di riferimento:	2011	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	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	42
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	76,8
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,09
			Media	giorni solari	14,12
			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	47
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	82
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95,7
			Media	giorni solari	14,51
			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	-			
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	13,2
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	26,6
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	99,4
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	193
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	75
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	68
			Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	52

		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	123	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90,5	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	37	
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	21	
		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	%	82,1	
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi		
3) tempo totale di risposta dell'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	%				
A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	%	<0,06	
S/A	6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Servizio accessorio comune a tutti i contratti			
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	1,2	

Nazionale

S/A	7 - Velocità di trasmissione dati	ADSL Family	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	7Mbit/s/256kbit/s		
		a) downloading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1762
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati	ADSL2 Office	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	10Mbit/s/1Mbit/s		
		a) downloading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1502

Toscana

S/A	7 - Velocità di trasmissione dati	ADSL Family	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	7Mbit/s/256kbit/s			
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	5696	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1365	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4284	
		a) downloading		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1397,7	
				b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	244
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	243
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	243
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	10					
S/A	8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	0,03	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	25	
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,5	
				Percentile 95° del ritardo	msec	26	
				Percentile 5° del ritardo	msec	24	
	7 - Velocità di	ADSL2 Office	servizi di accesso a Internet a banda	10Mbit/s/1Mbit/s			
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	8427	
		a) downloading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3448	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	7540	

S/A	7 - velocità di trasmissione dati	b) uploading	Internet a banda larga e a banda stretta	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1606,8
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	988
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	984
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	987
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	9
S/A	8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	0,04
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	13
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,4
				Percentile 95° del ritardo	msec	14
				Percentile 5° del ritardo	msec	12

Veneto

S/A	7 - Velocità di trasmissione dati	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	7Mbit/s/256kbit/s		
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	5742
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2985
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4861
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	902,1
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	242
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	227
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	240
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	5,3
S/A	8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	0,07
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	22
				Deviazione standard del ritardo	msec	2,1
				Percentile 95° del ritardo	msec	23
				Percentile 5° del ritardo	msec	21
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	10Mbit/s/1Mbit/s		
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	8277
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2838
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	7143
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1747,9
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	970
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	916
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	956
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	22,7
S/A	8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	0,05
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	23
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,7
				Percentile 95° del ritardo	msec	26
				Percentile 5° del ritardo	msec	21

Sardegna

S/A	7 – Velocità di trasmissione dati	ADSL Family	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	7Mbit/s/256kbit/s		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	5929
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2039
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4476
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1336,6
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	247
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	246
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	246
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		5,5			
S/A	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	0,06	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	12
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,8
				Percentile 95° del ritardo	msec	15
				Percentile 5° del ritardo	msec	11
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati	ADSL2 Office	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	10Mbit/s/1Mbit/s		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	8360
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1332
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5562
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	2623,1
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	970
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	904
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	940
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		60,6			
S/A	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	0,07	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	19
				Deviazione standard del ritardo	msec	8,2
				Percentile 95° del ritardo	msec	30
				Percentile 5° del ritardo	msec	16

Puglia

S/A	7 – Velocità di trasmissione dati	ADSL Family	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	7Mbit/s/256kbit/s		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	5889
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1413
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5035
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1408,3
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	246
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	244
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	245
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		5,6			
S/A	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	0,07	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto	servizi di accesso a Internet a banda	Media del ritardo	msec	18
				Deviazione standard del ritardo	msec	2,2

S/A	dati in una singola direzione	Indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply	Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo	msec	21
				Percentile 5° del ritardo	msec	17
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati	ADSL2 Office	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	10Mbit/s/1Mbit/s		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6458
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	663
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4697
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1967,4
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	853
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	787
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	830
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		23,3			
S/A	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	0,09	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda	Media del ritardo	msec	15
				Deviazione standard del ritardo	msec	2,2