

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:	2012	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	30,0
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	59,0
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,7
			Media	giorni solari	11,8
			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	39,0
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	71,0
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,5
			Media	giorni solari	12,9
			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	%	12,63
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	27,9
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	117,0
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	201
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	72,0
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	75,0
			Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	51,0

		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	126,5	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90,7	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	36,0	
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	17	
					Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	87,4
				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	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		%	
				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		%
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		%	0,03

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	2573
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	2043

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			
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	5582	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2311	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4735	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	934,0	
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	244	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	242	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	243	
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		4,6				
S/A	8 - Tasso di perdita dei pacchetti	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati		%	0,05	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione			26
				Percentile 5° di ritardo di trasmissione			24
				Media del ritardo	msec	25	
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,1	
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	8392	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1849	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6644	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	2404,1	
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	988	

		b) uploading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	976
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	983
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	18,9
S/A	8 – Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati	%	0,04
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		14
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		12
				Media del ritardo	msec	13
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,0

Veneto

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	5629
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1834
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4335
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1181,8
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	241
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	218
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	238
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		7,4			
S/A	8 – Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati	%	0,10
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		23
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		21
				Media del ritardo	msec	22
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,2
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	8265
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	6820
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	7980
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	644,8
		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	944
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		34,9			
S/A	8 – Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati	%	0,05
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		24
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		21
				Media del ritardo	msec	23
				Deviazione standard del ritardo	msec	0,9

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	5837
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2820
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5158
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	931,0
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	266
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	229
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	246

				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	10,1
S/A	8 – Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati	%	0,06
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		15
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		11
				Media del ritardo	msec	11
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,1
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		
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	8345
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2212
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	7050
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	2095,4
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	990
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	892
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	946
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	35,4				
S/A	8 – Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati	%	0,07
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		19
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		16
				Media del ritardo	msec	17
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,1

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		
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	5851
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4140
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5355
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	637
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	245
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	209
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	243
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	9,7				
S/A	8 – Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati	%	0,05
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		18
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		17
				Media del ritardo	msec	17
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,1
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		
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6503
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1884
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5545
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1522,3
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	853
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	788
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	841
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	21,3				
S/A	8 – Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati	%	0,06

S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		15
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		13
				Media del ritardo	msec	15
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,3

Emilia e Romagna

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	6015
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5016
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5790
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	417,4
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	245
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	234
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	241
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		5,0			
S/A	8 – Tasso di perdita dei pacchetti	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati	%	0,02	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		8
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		6
				Media del ritardo	msec	7
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,2
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	6038
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5516
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5939
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	323,3
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	496
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	483
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	491
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		4,9			
S/A	8 – Tasso di perdita dei pacchetti	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati	%	0,01	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		7
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		5
				Media del ritardo	msec	6
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,2

Trentino Alto Adige

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	5980
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5940
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5963
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	34,5
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	210
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	206
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	209
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		3,9			
S/A	8 – Tasso di perdita dei pacchetti	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati	%	0,08	
				Percentile 95° del ritardo di trasmissione		11

S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 5° de ritardo di trasmissione		10
				Media del ritardo	msec	11
				Deviazione standard del ritardo	msec	0,5
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		
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6021
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5994
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6014
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	16,8
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	429
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	413
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	425
		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	6,4		
S/A	8 – Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati	%	0,0
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		10
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		9
				Media del ritardo	msec	10
				Deviazione standard del ritardo	msec	0,4

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

(1) Aggiungere stesso gruppo per ciascuna denominazione di tipologia di contratto

(2) Possono essere aggiunti stessi gruppi in funzione delle tipologie di contratto

Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP e la norma tecnica ETSI EG 202 057-4 v1.1.1 (2005-10)

