

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:	2017	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
			2° SEM.	
			ANNO Intero	

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	61,0	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	61,0	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	75,0	
			Media	giorni solari	24,5	
			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	26,4	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	61,0	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,6	
			Media	giorni solari	10,9	
			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)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	4,84
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	17,2
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	78,4
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	156,6
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	92,3
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	61,3
		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	67,0
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	166,0
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	92,0
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	41,6

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
		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	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	30
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	78,5
3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	%	0,0

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)

Misure Internet

Operatore	Territorio	Profilo	Velocità (down/up)	Periodo	Tipo	Media	Dev. Std.	Min	Max	Misure
MC-Link	Nazionale	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Download	8,6 Mbps	1693,2	7,2 Mbps		39089
MC-Link	Nazionale	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Ping	23,7 ms	10,0		42,6 ms	156356
MC-Link	Nazionale	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Upload	890.5 kbps	261,4	556.8 kbps		39089
MC-Link	Nazionale	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Download	27,1 Mbps	5976,3	15,6 Mbps		44660
MC-Link	Nazionale	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Ping	18,8 ms	24,4		28,3 ms	178640
MC-Link	Nazionale	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Upload	2,5 Mbps	733,7	1,0 Mbps		44660

Operatore	Territorio	Profilo	Velocità (down/up)	Periodo	Tipo	Media	Dev. Std.	Min	Max	Misure
MC-Link	Emilia Romagna	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Download	7,2 Mbps	78,8	7,2 Mbps		7597
MC-Link	Emilia Romagna	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Ping	10,8 ms	1,3		13,1 ms	30388
MC-Link	Emilia Romagna	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Upload	557.4 kbps	18,9	556.8 kbps		7597
MC-Link	Emilia Romagna	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Download	29,8 Mbps	211,2	29,6 Mbps		8035
MC-Link	Emilia Romagna	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Ping	10,9 ms	2,6		13,1 ms	32140
MC-Link	Emilia Romagna	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Upload	3,0 Mbps	29,2	3,0 Mbps		8035
MC-Link	Lazio	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Download	6,8 Mbps	2012,4	1,8 Mbps		5649
MC-Link	Lazio	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Ping	21,7 ms	2,5		22,3 ms	22596
MC-Link	Lazio	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Upload	560.2 kbps	10,7	559.2 kbps		5649
MC-Link	Lazio	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Download	15,3 Mbps	1547,9	14,7 Mbps		7139
MC-Link	Lazio	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Ping	8,3 ms	14,1		8,7 ms	28556
MC-Link	Lazio	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Upload	1,1 Mbps	53,5	1,0 Mbps		7139
MC-Link	Sardegna	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Download	10,0 Mbps	1180,5	8,7 Mbps		6461
MC-Link	Sardegna	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Ping	38,4 ms	5,9		48,6 ms	25844
MC-Link	Sardegna	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Upload	1,3 Mbps	103,0	1,1 Mbps		6461

Operatore	Territorio	Profilo	Velocità (down/up)	Periodo	Tipo	Media	Dev. Std.	Min	Max	Misure
MC-Link	Sardegna	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Download	28,2 Mbps	5130,5	16,0 Mbps		8016
MC-Link	Sardegna	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Ping	33,5 ms	37,7		38,8 ms	32064
MC-Link	Sardegna	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Upload	2,1 Mbps	340,7	1,5 Mbps		8016
MC-Link	Toscana	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Download	8,3 Mbps	1415,8	5,4 Mbps		7496
MC-Link	Toscana	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Ping	26,3 ms	9,1		28,2 ms	29984
MC-Link	Toscana	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Upload	1,0 Mbps	25,2	1,0 Mbps		7496
MC-Link	Toscana	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Download	29,4 Mbps	4467,9	23,4 Mbps		7562
MC-Link	Toscana	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Ping	22,6 ms	0,5		23,1 ms	30248
MC-Link	Toscana	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Upload	2,6 Mbps	191,3	2,2 Mbps		7562
MC-Link	Trentino Alto Adige	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Download	9,1 Mbps	43,2	9,1 Mbps		5674
MC-Link	Trentino Alto Adige	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Ping	18,7 ms	2,8		20,5 ms	22696
MC-Link	Trentino Alto Adige	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Upload	900.4 kbps	3,5	899.4 kbps		5674
MC-Link	Trentino Alto Adige	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Download	29,7 Mbps	357,7	29,6 Mbps		8079
MC-Link	Trentino Alto Adige	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Ping	21,2 ms	35,8		21,5 ms	32316
MC-Link	Trentino Alto Adige	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Upload	3,0 Mbps	24,3	3,0 Mbps		8079
MC-Link	Veneto	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Download	10,3 Mbps	246,2	10,3 Mbps		6212

Operatore	Territorio	Profilo	Velocità (down/up)	Periodo	Tipo	Media	Dev. Std.	Min	Max	Misure
MC-Link	Veneto	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Ping	27,4 ms	2,7		32,8 ms	24848
MC-Link	Veneto	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Upload	1,0 Mbps	4,3	1,0 Mbps		6212
MC-Link	Veneto	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Download	29,4 Mbps	2338,0	27,6 Mbps		5829
MC-Link	Veneto	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Ping	14,1 ms	4,1		20,1 ms	23316
MC-Link	Veneto	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Gen 2017 Giu 2017	Upload	3,0 Mbps	140,2	2,8 Mbps		5829