

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:	<b>2016</b>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	<b>X</b>
			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	<b>16,0</b>	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>16,0</b>	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>100,0</b>	
			Media	giorni solari	<b>10,2</b>	
			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	<b>28,0</b>	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>72,1</b>	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>98,4</b>	
			Media	giorni solari	<b>11,5</b>	
			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	%	<b>5,8</b>
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	<b>17,0</b>
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	<b>94,2</b>	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	<b>166</b>	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	<b>88,6</b>	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	<b>60,5</b>	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	<b>51,0</b>	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	<b>141,7</b>	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	<b>93,4</b>	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	<b>37,6</b>	

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	38
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	78,8
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	ADSL Family, ADSL Professional, VoiceNet Casa, VoiceNet Ufficio	7,2 Mbps 256.0 kbps	Lug 2016 Dic 2016	Download	5,9 Mbps	634,0	5,8 Mbps		7327
MC-Link	Nazionale	ADSL Family, ADSL Professional, VoiceNet Casa, VoiceNet Ufficio	7,2 Mbps 256.0 kbps	Lug 2016 Dic 2016	Ping	24,1 ms	11,9		54,7 ms	29308
MC-Link	Nazionale	ADSL Family, ADSL Professional, VoiceNet Casa, VoiceNet Ufficio	7,2 Mbps 256.0 kbps	Lug 2016 Dic 2016	Upload	277.9 kbps	2,7	274.7 kbps		7327
MC-Link	Nazionale	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Download	8,0 Mbps	2316,7	1,9 Mbps		32830
MC-Link	Nazionale	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Ping	22,8 ms	10,1		40,3 ms	131320
MC-Link	Nazionale	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Upload	929.6 kbps	284,7	556.8 kbps		32830
MC-Link	Nazionale	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Download	27,5 Mbps	5845,7	15,6 Mbps		12242
MC-Link	Nazionale	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Ping	20,3 ms	9,8		28,9 ms	48968
MC-Link	Nazionale	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Upload	2,4 Mbps	686,2	1,0 Mbps		12242

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	Lug 2016 Dic 2016	Download	7,2 Mbps	8,1	7,2 Mbps		7216
MC-Link	Emilia-Romagna	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Ping	10,9 ms	1,8		13,2 ms	28864
MC-Link	Emilia-Romagna	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Upload	557.0 kbps	0,6	556.8 kbps		7216
MC-Link	Emilia-Romagna	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Download	29,9 Mbps	32,6	29,9 Mbps		2049
MC-Link	Emilia-Romagna	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Ping	11,5 ms	1,6		13,4 ms	8196
MC-Link	Emilia-Romagna	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Upload	3,0 Mbps	14,1	3,0 Mbps		2049
MC-Link	Lazio	ADSL Family, ADSL Professional, VoiceNet Casa, VoiceNet Ufficio	7,2 Mbps 256.0 kbps	Lug 2016 Dic 2016	Download	5,8 Mbps	449,5	5,8 Mbps		6175
MC-Link	Lazio	ADSL Family, ADSL Professional, VoiceNet Casa, VoiceNet Ufficio	7,2 Mbps 256.0 kbps	Lug 2016 Dic 2016	Ping	19,2 ms	2,1		20,0 ms	24700
MC-Link	Lazio	ADSL Family, ADSL Professional, VoiceNet Casa, VoiceNet Ufficio	7,2 Mbps 256.0 kbps	Lug 2016 Dic 2016	Upload	278.5 kbps	2,4	277.6 kbps		6175
MC-Link	Lazio	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Download	1,6 Mbps	570,7	49.0 kbps		2305
MC-Link	Lazio	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Ping	22,0 ms	3,9		22,6 ms	9220
MC-Link	Lazio	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Upload	562.2 kbps	6,2	561.3 kbps		2305
MC-Link	Lazio	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Download	15,0 Mbps	1882,9	12,9 Mbps		1603

Operatore	Territorio	Profilo	Velocità (down/up)	Periodo	Tipo	Media	Dev. Std.	Min	Max	Misure
MC-Link	Lazio	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Ping	7,9 ms	0,5		8,7 ms	6412
MC-Link	Lazio	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Upload	1,0 Mbps	2,0	1,0 Mbps		1603
MC-Link	Sardegna	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Download	9,9 Mbps	1358,4	7,8 Mbps		6919
MC-Link	Sardegna	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Ping	36,1 ms	4,9		47,4 ms	27676
MC-Link	Sardegna	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Upload	1,3 Mbps	17,2	1,3 Mbps		6919
MC-Link	Sardegna	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Download	28,6 Mbps	4963,2	20,0 Mbps		2928
MC-Link	Sardegna	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Ping	29,8 ms	12,2		29,3 ms	11712
MC-Link	Sardegna	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Upload	2,0 Mbps	258,6	1,8 Mbps		2928
MC-Link	Toscana	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Download	7,7 Mbps	1763,5	3,1 Mbps		7435
MC-Link	Toscana	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Ping	26,1 ms	7,5		28,0 ms	29740
MC-Link	Toscana	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Upload	1,0 Mbps	88,4	994.4 kbps		7435
MC-Link	Toscana	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Download	29,7 Mbps	4020,3	27,1 Mbps		2931
MC-Link	Toscana	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Ping	22,7 ms	0,5		23,2 ms	11724
MC-Link	Toscana	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Upload	2,6 Mbps	172,1	2,2 Mbps		2931
MC-Link	Trentino- Alto Adige	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Download	9,1 Mbps	53,7	9,1 Mbps		7809
MC-Link	Trentino- Alto Adige	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Ping	17,9 ms	1,7		18,3 ms	31236
MC-Link	Trentino- Alto Adige	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Upload	900.1 kbps	14,3	899.4 kbps		7809
MC-Link	Trentino- Alto Adige	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Download	29,8 Mbps	411,3	29,8 Mbps		2731

Operatore	Territorio	Profilo	Velocità (down/up)	Periodo	Tipo	Media	Dev. Std.	Min	Max	Misure
MC-Link	Trentino- Alto Adige	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Ping	21,4 ms	4,4		21,7 ms	10924
MC-Link	Trentino- Alto Adige	Ultra Broadband	30,7 Mbps 3,1 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Upload	3,0 Mbps	97,9	3,0 Mbps		2731
MC-Link	Veneto	ADSL Family, ADSL Professional, VoiceNet Casa, VoiceNet Ufficio	7,2 Mbps 256.0 kbps	Lug 2016 Dic 2016	Download	6,7 Mbps	861,6	4,6 Mbps		1152
MC-Link	Veneto	ADSL Family, ADSL Professional, VoiceNet Casa, VoiceNet Ufficio	7,2 Mbps 256.0 kbps	Lug 2016 Dic 2016	Ping	50,3 ms	7,3		61,8 ms	4608
MC-Link	Veneto	ADSL Family, ADSL Professional, VoiceNet Casa, VoiceNet Ufficio	7,2 Mbps 256.0 kbps	Lug 2016 Dic 2016	Upload	274.6 kbps	0,9	273.5 kbps		1152
MC-Link	Veneto	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Download	9,8 Mbps	1210,7	6,7 Mbps		1146
MC-Link	Veneto	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Ping	32,0 ms	6,8		43,0 ms	4584
MC-Link	Veneto	Leased Line 10 Mbps	10,2 Mbps 1,0 Mbps	Lug 2016 Dic 2016	Upload	1,1 Mbps	1,8	1,1 Mbps		1146