

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.		1° SEM.	X
Anno di riferimento:	2010	Periodo di rilevazione dei dati:	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	2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva (Wholesale + Shared Acces)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	31,05
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	60,41
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,39
				Media	giorni solari	9,38
	4) ordini di attivazione su linea non attiva (ULL + Naked Wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	30	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	70,05	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,65	
			Media	giorni solari	11,63	
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	%	7,74
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	15,66
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) 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	93
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	167
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	80,04
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	61
	b) (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	53	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	142	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90,05	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	36	
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	16
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	87,66
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	%	

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)

(3) non applicabile per assenza di IVR