

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.	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	37
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	56,48
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,17
			Media	giorni solari	12,2
			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	38
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	62,11
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,9
			Media	giorni solari	13,02
			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	%	6,4
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	13,2
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	98
			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	%	77,7
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	68
				Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative

		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	115
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	91,69
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	32
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	21
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	82,6
		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	%	2,4

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	1698
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	1158

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	5736	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1487	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4444	
		a) downloading		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1399,0	
				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	12,3					
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	
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	1,4	
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	8427	
		Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	4232		
		Media della velocità di trasmissione		kbit/s	7612		
		a) downloading		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1418,1	
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	988	
Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	985					

		b) uploading		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	987
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	9,8
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
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	13
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,3

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	5777
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3054
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4952
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	834,0
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	242
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	241
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	241
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		3,1			
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
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	22
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,4
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	8278
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2373
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6682
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1976,7
		b) uploading		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		24,8			
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
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	2,0

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	5921
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1966
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4236
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1374,2
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	248
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	246
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	247
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		3,8			
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

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	12
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,8
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	8326
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1215
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5376
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	2639,5	
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	962
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	901
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	930
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		73,0			
b) uploading						
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	
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	21
				Deviazione standard del ritardo	msec	10,0

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	5897
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1035
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4774
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	1624,6	
		a) downloading		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		4,8			
b) uploading						
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	
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	2,5
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	6512
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	593
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4195
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	2193,4	
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	851
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	820
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	829
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		20,6			
b) uploading						
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	
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	16
				Deviazione standard del ritardo	msec	2,3