

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.	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	31
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	60
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,6
			Media	giorni solari	12,3
			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	35
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	71
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,6
			Media	giorni solari	12,5
			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	-			
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	6,1
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	12,6
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	104
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	171
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	75
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	67,2
				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	119	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	91,3	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	33	
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	18	
		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	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	85,9	
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi		
3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	%		
				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	2480
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	1874

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	5651	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3612	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5061	
		a) downloading		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	766,2	
				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	2,9					
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 in una singola direzione	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		52	
				Percentile 5° di ritardo di trasmissione		48	
				Media del ritardo	msec	50	
				Deviazione standard del ritardo	msec	2,4	
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	8391	
		Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	1660		
		Media della velocità di trasmissione		kbit/s	5935		
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	2666,9		
		Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	988		

		b) uploading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	971
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	984
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	16,6
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	%	0,03
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		29
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		24
				Media del ritardo	msec	26
				Deviazione standard del ritardo	msec	2,3

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	5581
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1690
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4070
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1246,1
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	241
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	219
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	238
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		7,0			
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	%	0,05
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		46
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		42
				Media del ritardo	msec	44
				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	8260
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	6652
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	7950
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	687,6
		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		24,2			
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	%	0,00
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		49
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		45
				Media del ritardo	msec	47
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,4

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	5780
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3241
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5173
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	785,1
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	247
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	245
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	245

				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	8,1
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	%	0,03
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		27
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		22
				Media del ritardo	msec	23
				Deviazione standard del ritardo	msec	2,0
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	8346
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2325
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	7113
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	2035,2
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	991
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	931
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	970
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	21,9				
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 in una singola direzione	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		38
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		32
				Media del ritardo	msec	33
				Deviazione standard del ritardo	msec	2,0

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	5857
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3965
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5456
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	634,3
				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	9,0				
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	%	0,01
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		35
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		34
				Media del ritardo	msec	35
				Deviazione standard del ritardo	msec	2,4
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	6353
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1812
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4957
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1833,9
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	854
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	811
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	842
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	18,7				
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	%	0,04

S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		31
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		25
				Media del ritardo	msec	29
				Deviazione standard del ritardo	msec	2,9