

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		
Anno di riferimento:	2009	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.
			2° SEM. X
			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	34,60	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	62,92	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,42	
			Media	giorni solari	10,38	
	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	46,00	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	79,00	
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto			%	97,87		
Media	giorni solari	12,70				
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	%	7,2%
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	17,6%
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi di accesso a Internet a banda larga	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	116
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	204,5	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	77,06	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	73	
	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	71	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	170	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	86,01	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	46	
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	Media pesata	secondi	44
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	14	
		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	%	89,64	
A	5 - Addebiti contestati	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	%		