

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>2012</b>	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	
			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	27,1
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	51,7
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,4
			Media	giorni solari	10,6
			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	41,0
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	71,0
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,3
			Media	giorni solari	12,9
			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	%	6,41
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	14,8
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	117,0
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	216,6
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	70,8
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	77,0
				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	141,0
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90,1
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	39,0
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
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	17
		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	%	89,4
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	%	0
			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	%	0,03

#### 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	2701
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 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3005

#### 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		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	5299
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1714
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4421
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	973,2
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	244
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	241
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	243
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		5,8			
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	%	0,09
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		51
				Percentile 5° di ritardo di trasmissione		47
				Media del ritardo	msec	49
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,6
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	8392
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2476
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	7255
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1955,7
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	988

		b) uploading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	978
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	983
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	20,7
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	%	0,06
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		28
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		25
				Media del ritardo	msec	26
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,9

## 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	5660
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2168
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4591
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1054,4
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	242
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	218
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	238
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	7,8	
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	%	0,15
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		46
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		41
				Media del ritardo	msec	43
				Deviazione standard del ritardo	msec	3,1
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	8274
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	7288
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	8058
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	507,3
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	971
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	885
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	943
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	53,7	
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	%	0,17
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		47
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		43
				Media del ritardo	msec	44
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,8

## 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	5883
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2452
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5142
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1063,1
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	266
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	212
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	247

				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	11,7
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	%	0,1
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		30
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		21
				Media del ritardo	msec	23
				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	8344
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2074
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6980
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	2158,3
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	968
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	892
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	920
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	27,7				
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	%	0,1
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		41
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		32
				Media del ritardo	msec	34
				Deviazione standard del ritardo	msec	2,2

## 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	5833
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4175
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5258
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	624,3
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	246
				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	10,2				
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	%	0,09
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (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	2,2
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	6706
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4621
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6160
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	695,2
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	852
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	787
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	839
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	23,6				
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	%	0,08

S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		31
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		26
				Media del ritardo	msec	30
				Deviazione standard del ritardo	msec	2,3

### Emilia e Romagna

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	6015
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5016
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5790
					Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	417,4
				b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	245
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	234
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	241
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	5					
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	%	0,02	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		16	
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		12	
				Media del ritardo	msec	14	
				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			
				a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6038
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5516
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5939
					Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	323,3
				b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	496
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	483
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	491
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	4,9					
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	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		14	
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		10	
				Media del ritardo	msec	12	
				Deviazione standard del ritardo	msec	2,4	

### Trentino Alto Adige

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	5980
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5940
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5963
					Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	34,5
				b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	210
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	206
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	209
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	3,9					
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	%	0,08	
				Percentile 95° del ritardo di trasmissione		23	

S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 5° de ritardo di trasmissione		21
				Media del ritardo	msec	22
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,1
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	6021
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5994
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6014
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	16,8
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	429
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	413
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	425
		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	6,4		
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
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply e ricevere la risposta (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° del ritardo di trasmissione		20
				Percentile 5° de ritardo di trasmissione		19
				Media del ritardo	msec	20
				Deviazione standard del ritardo	msec	0,9

#### 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)