

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 | | 1° SEM. | X |
| Anno di riferimento: | 2009 | 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 | servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 95° del tempo di fornitura | giorni solari | 35,33 |
| | | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 64,78 |
| | | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 97,31 |
| | | | | Media | giorni solari | 10,54 |
| | | 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 | 46,56 |
| | | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 81,09 |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | | % | 96,65 | | |
| | Media | giorni solari | 12,95 | | | |
| 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 | % | 7,5% |
| | | b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale) | servizi di accesso a Internet a banda larga | Tasso di malfunzionamento | % | 18,3% |
| 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 | 135,8 |
| | | | | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 241 |
| | | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 64,4 |
| | | | | Tempo medio di riparazione | ore comprese quelle non lavorative | 86 |
| | | 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 | 74 |
| | | | | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 170,4 |
| | | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 83,2 |
| | | | | Tempo medio di riparazione | ore comprese quelle non lavorative | 52 |
| 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 | 25 |
| | | 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 | % | 81,82 |
| 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 | % | |